

<p style="text-align: center;">RAPPORT D'ACTIVITE DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION POUR L'ANNEE 2003</p>

L'activité du CNC, au cours de l'année 2003, a été la suivante :

Le Conseil National de la Consommation (CNC) a réuni 14 groupes de travail: 12 créés sur initiative du Ministre, des collèges des consommateurs et des professionnels et donc « sur mandats », et deux groupes permanents. Il a tenu 4 séances plénières, 11 réunions du collège « consommateurs » et 5 réunions du Bureau (le tableau qui recense l'ensemble des réunions du CNC figure en pages 20 et 21).

Les 12 groupes de travail « sur mandats » se sont réunis sur les thèmes suivants :

- la facture de téléphone
- les huissiers de justice
- les sceaux et labels de confiance sur Internet
- le remboursement anticipé des crédits immobiliers
- la présentation des vins et l'information du consommateur
- l'intégration du fait régional dans les structures de la consommation
- l'organisation du CNC
- la location de véhicules de courte durée
- la médiation
- la reconnaissance de la contribution au développement durable
- l'information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands
- la parapharmacie.

Une réunion d'information a été organisée sur « la concertation dans l'assurance maladie ».

Trois groupes de travail ont préparé des avis, adoptés en séance plénière : la facture de téléphone, les huissiers de justice, les sceaux et labels sur Internet. Ces avis sont présentés dans la première partie du rapport.

Cinq groupes de travail ont poursuivi des travaux commencés en 2000 (présentation des vins et information du consommateur), en 2001 (remboursement anticipé des crédits immobiliers, location de véhicules de courte durée) et en 2002 (Intégration du fait régional dans les structures de la consommation, organisation du CNC).

Quatre nouveaux groupes ont été créés en 2003 : la reconnaissance de la contribution au développement durable (ouvert en mars), l'information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands (ouvert en avril), la médiation (ouvert en mai) et la parapharmacie (ouvert en juin). Leurs travaux sont présentés dans la deuxième partie du rapport.

Le groupe permanent « Europe » s'est réuni au mois de juillet. Le groupe permanent « Agroalimentaire et nutrition » s'est réuni à cinq reprises (en janvier, février, avril, septembre et novembre). Leurs travaux sont présentés dans la troisième partie du rapport.

Un compte-rendu de suivi des avis rendus par le CNC figure en quatrième partie.

I. Les avis rendus par le CNC en 2003

I-1 La facture de téléphone

Le groupe de travail du CNC s'est vu confier, en 1999, un triple objectif :

- identifier les moyens à mettre en œuvre par les opérateurs, en vue de fournir au consommateur une facture de téléphone, fixe ou mobile, d'une part, qui tienne compte des obligations prévues par l'arrêté 83-50/A du 3 octobre 1983, relatif à la présentation des factures dans les services (notamment désignation des prestations délivrées avec affichage des quantités fournies et des prix unitaires facturés), d'autre part, qui lui permette de reconstituer ses dépenses de téléphone et de maîtriser sa consommation;

- définir les différentes informations qui lui paraissent devoir être portées à la connaissance du consommateur ainsi que les mentions qui devraient obligatoirement figurer dans chaque facture de téléphone en tenant compte de la recommandation de la Commission des clauses abusives sur les contrats de téléphonie mobile ;

- enfin, examiner s'il y a lieu d'envisager le contenu minimal de l'information pré-contractuelle à donner par les vendeurs aux prospects, lors de l'abonnement à un service de téléphonie (durée minimale du contrat, modalités de résiliation, etc.).

S'agissant des factures téléphoniques, un arrêté a été publié au Journal officiel du 8 février 2002.

S'agissant de la terminologie, un premier avis a été adopté par voie de consultation écrite et à la majorité des deux collègues, le 11 janvier 2002 (BOCCRF du 27 mars 2002).

Dans le cadre de l'information pré-contractuelle, celle-ci comprend les caractéristiques essentielles du service (forfait, coffret), les clauses (contrat, conditions générales et particulières) et les tarifs. Une fiche d'information, indiquant de manière synthétique et lisible, qui fait l'offre de service, quels sont les services proposés et quelles sont les principales caractéristiques des services proposés a fait l'objet d'un avis adopté en séance plénière du 11 juillet 2002.

Au cours de la séance plénière du 1^{er} juillet 2003, le CNC a adopté deux nouveaux avis :

- l'un sur la terminologie qui annule et remplace celui adopté le 11 janvier 2002 (publié au BOCCRF du 27 mars 2002),

- l'autre sur le document tarifaire.

Ce dernier avis rappelle, tout d'abord, les principes de présentation que tous les opérateurs se sont engagés à respecter : un emploi systématique de la terminologie adoptée par le CNC, une présentation harmonisée, une information complète par type de services, une présentation respectant des principes comme la numérotation des pages, la limitation des renvois, la taille minimale des polices de caractère ou l'absence de mention à visée publicitaire et des prix

clairement affichés faisant ressortir tous les éléments qui peuvent composer le prix d'une communication et les prix de référence de chaque forfait.

Il définit ensuite le contenu minimum de l'information tarifaire et l'ordre dans lequel elle doit être donnée. Chaque document tarifaire explicite d'abord clairement les principes généraux de tarification appliqués par l'opérateur (prix d'accès, décompte du temps, utilisation du temps et tarifs). Une rubrique spécifique est consacrée aux numéros spéciaux et internationaux. La deuxième rubrique porte sur le détail des offres qui doivent faire apparaître clairement la liste des services proposés, qu'ils soient payants, gratuits ou inclus. La dernière rubrique concerne les modalités de facturation et de règlement.

L'avis recommande enfin qu'un bilan soit fait de l'application des trois avis issus du mandat fixé au groupe de travail sur la facture de téléphone fixe et mobile, dans un délai de neuf mois après la publication du présent avis au BOCCRF (28 octobre 2003). A l'occasion de ce bilan, le CNC recommande que soit effectué un point sur l'adéquation de ses recommandations à l'évolution du cadre législatif et réglementaire. Ce bilan devrait également intégrer un point sur la mise en place d'un moyen d'information simple, gratuit et accessible à tous, permettant aux consommateurs, avant d'avoir accès aux services à numéros spéciaux, d'en connaître les tarifs et l'instauration d'un contrôle métrologique dans le secteur des télécommunications.

I-2 Les Huissiers de justice

Du point de vue des consommateurs, le rôle de l'huissier de justice est souvent mal connu, voire mal perçu. Aussi les objectifs fixés au groupe de travail par le mandat adopté le 15 septembre 2000 étaient les suivants:

- réaliser une analyse des champs de compétence de la profession (rôle, activités en monopole, prestations de service exercées en concurrence, droits et obligations) et un recensement des dysfonctionnements,

- formuler des propositions de nature à améliorer l'information du consommateur sur l'étendue des missions dévolues aux huissiers de justice, les limites de leurs interventions, le cadre de l'exécution des actes et des tarifs pratiqués,

- proposer la réalisation d'une brochure d'information destinée au grand public.

L'avis adopté en séance plénière du 1^{er} juillet 2003 s'articule autour de quatre thèmes : l'amélioration de l'information du consommateur, la valorisation de la qualité des missions réalisées, le renforcement du concours de l'huissier de justice à la protection du consommateur et enfin, la prévention et le traitement des différends :

1/ l'amélioration de l'information du consommateur :

Le CNC rappelle le devoir de conseil auquel sont tenus les huissiers de justice et présente les missions de la profession avec le souci de mettre fin aux confusions qui perdurent chez les consommateurs :

- confusion dans les missions : l'huissier de justice est un officier ministériel qui, exerçant une profession libérale réglementée, agit tantôt pour le service public de la justice (bénéficiant ainsi d'un monopole légal pour la délivrance des actes de procédure judiciaire), tantôt pour des clients, en concurrence cette fois avec d'autres opérateurs. Par exemple, et pour illustrer l'exigence d'une plus grande transparence souhaitée par les consommateurs, le CNC préconise que,

dans les courriers échangés, le « recouvrement amiable par huissier de justice » soit distingué, par mention écrite, du « recouvrement judiciaire par huissier de justice » ;

-confusion dans la terminologie employée : comme il est apparu, par exemple, que les termes de commandement et de sommation étaient utilisés de manière confuse dans certains textes législatifs, le CNC recommande une modification des textes concernés.

Concernant la rémunération des huissiers, notamment dans le champ de leurs activités concurrentielles, le CNC recommande que ceux-ci favorisent eux-mêmes l'accès des consommateurs, débiteurs ou créanciers, à l'information tarifaire par tous les moyens appropriés et que les consommateurs puissent obtenir des estimations prévisionnelles gratuites et la remise d'un compte détaillé.

2/ la valorisation de la qualité des missions réalisées :

Le collège des consommateurs propose une amélioration de la formation initiale, notamment par l'introduction d'un module de formation sur le droit de la consommation et de la formation continue, avec l'application du principe de son caractère obligatoire et la possibilité d'interventions d'organisations de consommateurs ; de son côté, le collège professionnel souhaite la mise en œuvre de mesures visant à la promotion des collaborateurs des études d'huissiers ; de plus, le CNC recommande que la profession s'oriente vers une démarche de certification de service dans le cadre de son activité concurrentielle.

3/ le renforcement du concours de l'huissier de justice à la protection du consommateur :

Les recommandations du CNC portent sur deux sujets jugés très sensibles :

-le recouvrement de créances : le CNC rappelle que, outre l'exercice de son devoir de conseil à l'égard du mandant, l'huissier de justice doit attirer l'attention de son client sur les risques encourus en cas de poursuites abusives et indiquer clairement ce risque dans ses courriers ;

-les opérations de loteries publicitaires : le CNC rappelle l'étendue des obligations légales de l'huissier de justice, garant de la régularité de l'opération, l'obligation de conseil vis à vis du client organisateur et exprime le souhait d'aller au-delà de ces obligations légales en proposant une modification législative afin d'étendre le contrôle de l'huissier à l'ensemble de l'opération.

4/ la prévention et le traitement des différends :

Le CNC préconise collectivement les mesures suivantes :

-le renforcement de la concertation institutionnelle entre la profession d'huissiers de justice et les organisations de consommateurs, au niveau local, avec les chambres départementales et au niveau national, avec la Chambre nationale et le syndicat national des huissiers de justice ;

-l'organisation d'une réelle centralisation, au niveau de la Chambre nationale et de la Chancellerie, des informations concernant l'ensemble des procédures de contrôle existantes, disciplinaires et judiciaires, ceci afin d'assurer une cohérence dans le suivi global de la profession ;

-l'amélioration de l'accès à la justice : sur le plan logistique, que les huissiers fassent connaître les services de renseignements mis à la disposition du public à titre gracieux, ainsi que le maillage des maisons de droit et que, sur le plan financier, le taux TVA appliqué aux actes et prestations des huissiers soit réduit à 5,5% et supprimé sur l'aide juridictionnelle.

Deux autres mesures sont présentées sans avoir recueilli de consensus des deux collèges :

-le collègue consommateur souhaite que le juge de l'exécution puisse être saisi directement par le consommateur et non plus, comme c'est le cas depuis 1996, par l'huissier de justice et ce, afin de réduire le coût de saisine. Le collègue professionnel est, de son côté, opposé à toute réforme des modalités de saisine ;

-s'agissant de l'acheminement des courriers recommandés par La Poste et de la protection de l'émetteur et du destinataire de la lettre, le collègue consommateur recommande une double mesure indissociable : que l'information du destinataire sur l'identité de l'émetteur soit donnée lors du retrait par le destinataire mais, en même temps, qu'en cas de refus de retrait par le destinataire au guichet, le préposé de la Poste puisse apposer la mention « refusé par le destinataire ». De son côté, le collègue professionnel indique qu'il serait favorable à une généralisation des significations par voie d'huissier et non plus par l'intermédiaire d'une lettre recommandée ; il propose, en même temps, la suppression de la taxe parafiscale de 9 euros, appliquée aux actes de procédures d'exécution effectués par les huissiers, afin que le différentiel de coût entre les deux procédés disparaisse.

Au total, l'information du consommateur sera assurée par un document « l'huissier de justice et vous » précisant les droits et obligations de la profession, les voies de recours et les différents types de rémunérations ; ce document, figurant en annexe du projet d'avis, sera affiché dans les études des huissiers et pourra être rendu obligatoire par arrêté ; en outre, une plaquette, plus complète que le document d'affichage, devrait être disponible, dans les études des huissiers, pour les consommateurs qui en feront la demande.

I-3 Les sceaux et labels sur Internet :

Un groupe de travail « le cyber consommateur et la confiance » a été créé dans le cadre de la Mission pour l'Économie Numérique pour aborder la question de la protection du consommateur en ligne et, en particulier, celle des sceaux et logos qui se développent sur l'Internet.

Ce groupe de travail a remis un rapport soulignant certaines ambiguïtés dans l'utilisation des sceaux, logos, signes distinctifs ou codes de conduites par certains acteurs du commerce électronique. Une clarification des concepts est apparue nécessaire, notamment pour éviter toute tromperie du consommateur. Le Ministre a donc décidé la constitution d'un groupe de travail au Conseil National de la Consommation sur les sceaux et les labels sur l'Internet, avec pour mission :

-d'examiner les principales initiatives françaises et communautaires visant à apporter des garanties aux consommateurs au moyen de signes de confiance (sceaux, logos, « labels »...),

-de classifier les différentes démarches recensées au plan tant national qu'euro péen en fonction des garanties qu'elles apportent,

-d'élaborer un « code de conduite », qui définira un socle minimum de règles allant au-delà de la réglementation applicable et qui pourrait notamment préciser ce qui est attendu de la part des initiatives dites de « deuxième niveau » (chartes professionnelles ou codes de conduites contrôlés par des auditeurs indépendants),

-enfin, de déterminer les modalités de communication les mieux à même d'informer les consommateurs de leurs droits et des garanties effectives offertes par les différents dispositifs.

Le groupe de travail a procédé à de nombreuses auditions, examiné les initiatives de certification de services et de démarches volontaires des entreprises mises en œuvre en France. En tenant compte, également, des travaux conduits au niveau européen et mondial, il a élaboré un

rapport et un avis, présentés lors de la réunion plénière du CNC du 10 juillet 2003 et adoptés à l'unanimité des deux collègues.

Dans cet avis, le CNC précise les règles auxquelles les systèmes de certification ou d'habilitation adoptés par les sites marchands doivent se conformer pour obtenir une marque de confiance. Au delà de l'exigence minimum de respect de la réglementation existante, ces règles concernent le système d'habilitation ou de certification, dans sa globalité (accessibilité notamment) et son contenu (définition des champs couverts par la marque de confiance). Une attention particulière est portée sur la protection des données personnelles et la transparence et les contrôles exercés par des auditeurs qualifiés. Les responsabilités des gestionnaires des sites et des gestionnaires du sceau sont clairement définies ; les consommateurs doivent pouvoir accéder au site de ces derniers, qui, pour la délivrance, le renouvellement ou le retrait du sceau mettront en place une instance spécifique présentant des garanties d'indépendance et de compétence, par le biais, en particulier, de la représentation d'une ou plusieurs associations de consommateurs agréées.

II. Les groupes de travail du CNC

II-1 Remboursement anticipé des crédits immobiliers :

Alors que de nombreux consommateurs manifestent le souhait de réaménager leur prêt immobilier pour des raisons familiales et professionnelles, l'accessibilité à une information complète et transparente ne leur apparaît pas aujourd'hui suffisante.

Aussi, un groupe de travail a-t-il été constitué avec pour mandat :

- de dresser un état de la situation : état du crédit immobilier en France et en Europe, nombre de renégociations, législation applicable,
- d'analyser la diversité de l'offre (taux fixe, taux variable, taux capé, offres report) en réponse aux attentes sociales de la clientèle et aux partages des risques financiers banque/emprunteur du fait de l'évolution des taux,
- de recenser les dysfonctionnements et leurs causes,
- de faire des propositions, en prenant en compte les attentes légitimes des consommateurs et les arguments avancés par les établissements financiers, visant à rendre plus accessible la renégociation de prêt, en particulier lorsqu'elle est motivée par des contraintes familiales, notamment celles résultant des accidents de la vie personnels ou sociaux (séparation, divorce...), mais tendant aussi à faciliter la mise en œuvre de la faculté de remboursement par anticipation et à assurer l'information financière des consommateurs dans leurs démarches,
- d'analyser les effets positifs et négatifs du plafonnement de l'indemnité de remboursement anticipé, pour les banques, d'une part, et pour les emprunteurs, d'autre part.

Le groupe a commencé ses travaux en juin 2001 et s'est réuni depuis lors à six reprises. Le projet d'avis sera présenté en séance plénière du CNC, au début de l'année 2004.

II-2 La présentation des vins et l'information du consommateur

A l'issue d'une réunion entre le secrétariat d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation et les différents professionnels de la filière vitivinicole en juillet 2001, un groupe de travail du CNC a été constitué pour mener une réflexion sur:

-d'une part, l'amélioration de l'information du consommateur sur les différents types de vin, avec comme objectif de rendre plus lisibles les modes de présentation et d'étiquetage, ainsi que d'apporter des précisions, notamment, sur les modes d'élaboration, de vieillissement et de conservation,

-et d'autre part, la possibilité d'expérimenter une nouvelle présentation de l'offre au stade de détail.

Le groupe de travail s'est réuni dès la fin de l'année 2001, en 2002 et en 2003 pour examiner les règles actuelles de présentation des vins dans les linéaires, proposer des améliorations et étudier les modalités d'étiquetage des vins au vu des règles nationales en vigueur et de l'évolution de la réglementation communautaire (projet de règlement de la Commission fixant certaines modalités d'application du règlement n°1493/1999 portant organisation commune du marché vitivinicole).

Le rapport d'étape, présenté lors de la séance plénière du 10 décembre 2002, rappelait que les modalités actuelles de présentation des vins dans les linéaires (contrainte réglementaire imposant une séparation entre les vins d'appellation d'origine et les vins de pays et la pratique usuelle d'une classification par couleur), pouvaient expliquer les difficultés que rencontrent les consommateurs pour effectuer leur choix. Pour cette raison, le groupe de travail a proposé une expérimentation en grandeur nature d'un nouveau type de linéaire, présentant, à titre dérogatoire, les vins à indication géographique (vins d'appellation d'origine et vins de pays) sous la même bannière de la région viticole de provenance (par exemple, « vignobles d'Alsace », « vignobles de la Vallée du Rhône » etc...). L'expérimentation, financée et pilotée par l'Onivins, s'est déroulée au cours du printemps 2003, avec le concours de 9 enseignes de la grande distribution et dans des magasins répartis sur l'ensemble du territoire. La présentation des résultats, effectuée à la fin de l'année 2003, ont suscité un grand intérêt tant de la part des consommateurs que des professionnels de la filière.

Par ailleurs, le groupe s'est penché sur les modalités d'application, en France, du règlement CE 753/2002, applicable au 1^{er} août 2003.

Les travaux seront poursuivis en 2004 et porteront d'une part, sur les suites qu'il conviendrait de donner aux résultats de l'expérimentation dans les linéaires, et, d'autre part, sur les informations à porter à la connaissance des consommateurs sur les étiquettes des produits offerts.

II-3 l'intégration du fait régional dans les structures de la consommation

Un mandat rappelant que les principaux objectifs des structures de la consommation consistent à fournir aux consommateurs un service de proximité, d'information et d'appui dans les situations de consommation, de favoriser l'émergence et l'expression du point de vue des consommateurs et de développer le dialogue social sur les sujets de consommation, invite les membres du CNC à s'interroger sur les structures actuelles de concertation et à formuler des

propositions sur la prise en compte du fait régional dans l'organisation et le fonctionnement des structures de la consommation en France.

Le groupe de travail, constitué en juin 2002, s'est réuni à 5 reprises, a présenté un rapport d'étape lors de la séance plénière du 23 octobre 2002 puis rédigé un projet de rapport et d'avis au cours du premier semestre 2003. Celui-ci conclut à la nécessité de créer une instance de concertation au niveau régional en lui confiant des missions proches de celles du CNC, pour toutes les questions concernant la consommation à l'échelle de la Région, prévoyant la composition et les modalités de désignation des futurs collègues des consommateurs et des professionnels. Par ailleurs, s'agissant de la mission exercée par les comités départementaux pour la désignation de leurs représentants dans diverses instances locales, le projet d'avis prévoit un examen, au cas par cas, au niveau du préfet.

Les projets d'avis et de rapports seront présentés en séance plénière du CNC au début de l'année 2004.

II-4 L'organisation du Conseil National de la Consommation

Dans un souci de renforcement de la qualité des travaux, de la capacité de formulation de propositions innovantes et de consolidation de l'audience du CNC, M. Renaud DUTREIL, Secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation, a invité ses membres à réfléchir sur son organisation et son fonctionnement et à émettre des recommandations dans les domaines suivants :

-définition du périmètre des groupes permanents (information, échange en amont des positions des membres du CNC) et de leur mode de fonctionnement ;

-amélioration qualitative et quantitative du fonctionnement des groupes de travail sur mandat : choix des thèmes retenus, contenu des mandats, déroulement des travaux (maîtrise prévisionnelle des ordres du jour, constitution de groupes restreints, définition du rôle des rapporteurs),

-suivi des avis : un inventaire des avis rendus sur les quatre dernières années sera dressé assorti d'une évaluation de leur suivi,

-positionnement du CNC par rapport aux instances de consultation spécialisées : à partir d'un recensement des mandats assurés par les organisations de consommateurs nationales agréées dans les organes de concertation nationaux, le CNC sera appelé à se prononcer sur les modalités de restitution des travaux effectués au sein de ces différents organismes ainsi que sur le principe de l'évocation de thèmes identiques au sein des groupes de travail du CNC,

-participation du Groupement Interministériel de la Consommation (GIC) : sur la base d'un bilan des présences des membres du GIC aux différents groupes de travail et aux séances plénières du CNC, le groupe de travail soumettra des propositions concernant les modalités de désignations des membres du GIC (groupes de travail et séances plénières du CNC) et une définition du rôle attendu et souhaitable de ces représentants dans ces formations,

-opportunité d'une révision des textes fondateurs du CNC et expertise juridique du règlement intérieur en vigueur au regard du dispositif réglementaire.

Le groupe de travail a examiné, au cours de ses différentes réunions entre novembre 2002 et juin 2003, l'ensemble des points et préparé, pour la séance plénière du CNC du 10 juillet 2003, une communication dégageant des propositions concrètes permettant au Conseil d'être plus réactif (aborder rapidement l'actualité de la consommation), plus efficace (rédiger des avis courts et percutants, définir une méthode de suivi des avis..), effectivement transversal (assurer une bonne articulation avec les autres instances techniques spécialisées de consultation ou de concertation) et

mieux connu du grand public (proposer des outils permettant d'améliorer la communication sur ses travaux).

La présentation du rapport de M. le Député Luc CHATEL « de la conso méfiance à la conso confiance », lors de cette même séance plénière du 10 juillet 2003, a conduit le groupe à se réunir à nouveau pour examiner les propositions du député relatives au CNC et rédiger un texte réalisant une synthèse avec la première phase des travaux.

Les projets d'avis et de rapports seront présentés en séance plénière du CNC au début de l'année 2004.

II-5 La location de véhicules de courte durée

Les membres du groupe de travail et les représentants des deux collèges ne sont pas parvenus à dégager un consensus suffisant permettant de rédiger un avis commun. Toutefois, et sous réserve d'un accord des deux collèges, le rapport pourrait être publié au BOCCRF en 2004.

II-6 la médiation :

Le problème du règlement des petits litiges de la consommation est ancien et récurrent. La première voie explorée et mise en œuvre a été celle d'un accès facilité au tribunal d'instance. Une amélioration du règlement des litiges s'en est suivie mais reste insuffisante, notamment en raison de la multiplication des affaires, de l'encombrement des tribunaux et des appréhensions du consommateur à l'égard de tout recours à la justice. A partir des années 1980, une solution alternative a été mise en place : la création d'instances de médiation. Ces initiatives débordent largement le domaine de la consommation puisqu'elles vont du Médiateur de la République à la médiation familiale. Dans le domaine de la consommation, des médiateurs ont été mis en place dans les grandes entreprises de service public mais aussi dans le secteur du crédit et dans celui des assurances ou encore celui de la vente directe. Les atouts de la médiation sont manifestes : gratuité, facilité d'accès et délai de traitement réduit mais ses limites doivent être également prises en considération :

-risque d'occulter les difficultés rencontrées par les consommateurs au détriment d'une politique de prévention défendue par leurs organisations représentatives, dont le rôle est d'informer le consommateur mais aussi de demander aux pouvoirs publics d'améliorer sa protection. Ainsi, l'avantage immédiat pour le consommateur individuel d'un règlement facilité d'un litige n'est pas toujours compatible sur le long terme avec l'intérêt de la collectivité des consommateurs, qui pourraient bénéficier d'une réglementation plus favorable ;

-décisions en équité qui n'impliquent pas une application stricte du droit de la consommation ;

Il existe, par ailleurs, d'autres systèmes de règlement des litiges qui coexistent et sont à examiner : conciliation, arbitrage, voire prud'hommes de la consommation. Par rapport à ceux-ci, une définition claire et précise de la médiation s'impose.

Sur le fondement de ce constat, un mandat a été confié à un groupe de travail du CNC qui fixe comme objectif de dégager des propositions constructives que ce soit :

- des améliorations à apporter aux systèmes de médiation existants,
- la définition d'un statut du médiateur,

-des nouvelles procédures pour régler les litiges de consommation de faible montant,
-des conclusions qui pourraient être transmises à la Commission et au Parlement européen pour qu'elles fassent l'objet d'une réflexion communautaire.

Au cours des cinq réunions qui se sont tenues au cours de l'année 2003, le groupe de travail a procédé aux auditions de représentants d'instances de médiation (médiateurs du MINEFI, de France Télécom, d'EDF, de GDF, de Bnpparibas, du Forum des Droits sur Internet), de systèmes de règlements alternatifs des litiges autres que la médiation (commission départementale des litiges de copropriété, règlements de litiges clients dans le domaine de la téléphonie, commission départementale de règlement des litiges dans le secteur des voyages...) et de la Commission européenne.

Le groupe a ensuite examiné les critères et sous-critères recensés dans les deux recommandations de la Commission européenne concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (98/257/CE) et les principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (4 avril 2001).

II-6 la reconnaissance de la contribution au développement durable :

Il existe de nombreuses initiatives d'entreprises produisant des biens de consommation ou rendant des services aux consommateurs qui resteront sans effet notable sur les choix de consommation tant que leurs clients ne connaîtront pas leur portée véritable et n'auront pas la garantie qu'ils contribuent significativement au développement durable.

C'est pourquoi, M. Renaud DUTREIL, Secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation, a décidé la constitution d'un groupe de travail du CNC pour étudier la faisabilité d'un dispositif cadre de reconnaissance des initiatives engagées en faveur du développement durable par les entreprises produisant ou distribuant des biens de grande consommation.

Au cours des six réunions tenues en 2003, le groupe de travail a auditionné des représentants de plusieurs organismes privés et publics qui ont présenté l'état de leurs études sur la question de la définition et de la reconnaissance du développement durable (Collectif de l'Ethique sur l'Etiquette, Observatoire de l'Ethique, Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises), fait le point sur les signalétiques existantes dans ce domaine (Agence pour le Développement et la Maîtrise de l'Energie et Agence Française pour la Normalisation) et présenté une synthèse des réponses de ses membres à un questionnaire élaboré par l'administration.

Le rapport d'étape, présenté lors de la séance plénière du CNC du 11 juillet 2003, a permis de réorienter les travaux du groupe, notamment sur la question de l'élaboration de signes de reconnaissance du développement durable.

Un projet d'avis et un projet de rapport devraient être présentés au début de l'année 2004.

II-7 l'information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands

Constatant d'une part que la consommation des ménages est constituée de manière significative de services dont la distribution nécessite des infrastructures collectives (transports collectifs, eau, énergie, communication...) et que, d'autre part, il existe, du côté des prestataires de services collectifs marchands, des modèles de mesure de la qualité de leurs services qui gagneraient vraisemblablement à s'insérer dans un dispositif d'ensemble plus structuré et plus accessible au consommateur, M. Renaud DUTREIL, Secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation, a décidé la constitution d'un groupe de travail visant à examiner les réalisations de ces prestataires en faveur de l'information du consommateur et à proposer un cadre informatif permettant au consommateur d'apprécier les caractéristiques substantielles de la qualité du service rendu.

Le groupe de travail, constitué en avril 2003, a tenu 9 réunions en 2003 et auditionné des personnalités issues des entreprises, prestataires de services dans le domaine du transport et des infrastructures de transport (SNCF, RATP, Air-France, Aéroport de Paris, CONNEX), de l'eau et de la propreté (Véolia-Environnement et le Syndicat Professionnel des Distributeurs d'Eau), de l'électricité et du gaz (EDF et GDF), des télécommunications (France Télécom), de La Poste et de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR). Une charte des services publics locaux a été présentée par l'Institut de la Gestion Déléguée. Ces auditions ont permis d'appréhender la diversité des systèmes qualité mis en place par les entreprises et celle des modalités mises en œuvre pour informer le consommateur.

II-8 -la parapharmacie

Le Conseil National de la Consommation avait rendu un avis, le 15 mars 1991, sur la parapharmacie, qui préconisait un élargissement de la distribution du nombre de produits « frontière » et un régime de libre concurrence pour ces produits.

Le Bureau du CNC a approuvé un mandat le 25 janvier 2002 et confié au CNC la mission :

-d'examiner, sur le plan économique comme sur celui de la sécurité sanitaire, le bien-fondé d'une distribution élargie d'un certain nombre de produits relevant actuellement du monopole pharmaceutique,

-de comparer la législation française avec celle des autres pays européens et de proposer son adaptation,

-de réfléchir, en cohérence avec les règles communautaires, à la réforme de l'article L.4211-1 du Code de la Santé Publique (catégories de produits dont la distribution est réservée aux pharmaciens) et à toute mesure permettant d'assurer le respect des intérêts des consommateurs, dans le cadre des impératifs de santé publique.

Le groupe de travail s'est réuni, à partir du mois de mai 2003, à trois reprises au cours de l'année et constaté que le contexte législatif et réglementaire avait évolué en France comme au niveau communautaire. Il a été souligné qu'un mandat avait été confié à deux ministres pour qu'ils fassent des propositions concernant la distribution pharmaceutique en France et qu'au niveau européen, une réflexion était engagée sur les entraves aux prestations de services, dont les professions de santé, y compris les pharmaciens.

Par ailleurs, et par rapport aux conclusions de l'avis du CNC de 1991, les membres du groupe de travail ont rappelé l'importance d'une prise en compte équilibrée des enjeux de nature économique (favoriser la concurrence dans le secteur de la parapharmacie et permettre une

évolution des prix favorable aux consommateurs et à l'économie en général), mais aussi de santé publique (bien mesurer les effets que produirait la sortie de certains produits du monopole des pharmaciens).

En liaison avec la Direction Générale de la Santé, il a été convenu, dans un premier temps, et pour lever toute ambiguïté sur la notion de « produits frontières » :

-d'une part, de procéder à une relecture de l'article L 4211 du code de la santé publique qui définit les catégories de produits dont la distribution est réservée aux pharmaciens : les médicaments à usage humain, les pansements présentés comme conforme à la pharmacopée, les générateurs, trousseaux et précurseurs, les insecticides et acaricides destinés à être appliqués sur l'homme, les produits destinés à l'entretien ou à l'application des lentilles oculaires de contact, les plantes médicinales inscrites à la pharmacopée, les huiles essentielles, les aliments lactés diététiques pour nourrissons, les aliments de régimes destinés aux enfants du 1^{er} âge, les autotests (dispositifs de diagnostic in vitro destinés à être utilisés par le public).

-d'autre part, d'auditionner un responsable de la Direction Générale de la Santé sur une comparaison européenne de la situation du monopole pharmaceutique en Europe et l'examen de la question au regard du droit communautaire.

Enfin, pour mieux cerner ce que peuvent actuellement recouvrir les « produits frontières » et leurs prix dans les différents circuits de distribution, il a été décidé de lancer une enquête de la DGCCRF sur les conditions de distribution de produits de parapharmacie. Les résultats de cette enquête devraient être connus au début de 2004 et permettre ainsi une reprise des travaux du groupe.

III Les groupes permanents du CNC

III.1 Le groupe agroalimentaire et nutrition :

Le groupe permanent agroalimentaire et nutrition s'est réuni à cinq reprises en 2003 sur les sujets suivants :

1/ l'alimentation de l'enfant : consommation alimentaire et ingestion nutritionnelle des enfants de 0 à 3 ans, projet de guide de bonnes pratiques relatives à la publicité grand public concernant les aliments destinés aux nourrissons et aux enfants en bas âge, mesures prises par des professionnels sur les allergènes dans les aliments pour nourrissons et enfants en bas âge et sur les céréales sans gluten ;

2/ les suites du rapport de l'AFSSA sur le sel dans l'alimentation ;

3/ l'évolution de la réglementation dans les domaines des fromages (modification du décret du 30 décembre 1988), les ESST (retrait de la moelle épinière des ovins âgés de 6 à 12 mois et autorisation de commercialisation des thymus), l'information du consommateur sur l'origine des viandes dans la restauration (décret n°2002-1465 du 17 décembre 2002), les allégations nutritionnelles (projet de règlement communautaire), les OGM (étiquetage et information du consommateur sur les OGM en restauration) ;

4/ la présentation de guides de bonnes pratiques : guide de la fabrication des produits laitiers et des fromages fermiers et guide de transformation et de commercialisation de volailles et de porcs ;

5/ un projet de lignes directrices de l'ANIA sur l'étiquetage des denrées aromatiques ;

III.2 Le groupe Europe

La réunion du groupe Europe a porté sur :

1/ l'état d'avancement des négociations européennes sur la directive cadre sur les pratiques commerciales déloyales, exposée au groupe permanent du CNC, dès le mois de novembre 2002, par des représentants de la Commission européenne (Direction Générale « Santé-Protection des consommateurs), cette directive faisant suite à la publication, en octobre 2001, d'un livre vert tirant un bilan de ce qui avait été réalisé en droit communautaire de la consommation et contenant des pistes de réflexions pour l'avenir.

Constatant que la démarche sectorielle, qui avait prévalu jusque là, n'était plus considérée comme entièrement satisfaisante, le principe de l'élaboration d'une directive cadre en matière de pratiques commerciales visant à harmoniser, de manière cette fois-ci maximale, les législations des États membres pour tout ce qui relève du domaine pré-contractuel entre le professionnel et le consommateur, s'est progressivement imposé. La Commission a effectué un travail de recensement et d'analyse des législations existantes, puis élaboré une directive cadre, adoptée par le collège des Commissaires le 10 juin 2003, puis présentée au groupe « protection et information du consommateur », le 1^{er} juillet 2003. Ce texte fait l'objet d'une procédure de co-décision avec le Parlement européen.

La directive pose le principe d'interdiction générale des pratiques commerciales déloyales de la part des professionnels à l'égard des consommateurs, appréciées au regard de deux critères : un manquement aux exigences de la diligence professionnelle et une pratique susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement du consommateur.

Au delà du principe général, le texte s'attache plus particulièrement à deux catégories de pratiques commerciales déloyales : les pratiques dites trompeuses et les pratiques considérées comme agressives.

S'agissant des pratiques dites trompeuses, la Commission procède à une révision du dispositif communautaire existant en la matière (directive publicité trompeuse de 1984, modifiée en 1997 pour y intégrer l'aspect comparatif) et élargit considérablement le champ de celle-ci puisqu'elle vise les pratiques ou les publicités trompeuses qui se caractérisent par un acte positif mais aussi toutes les formes d'omissions trompeuses (cas pour lesquels nous considérons que le consommateur est trompé dès lors que certaines informations ne lui sont pas fournies).

S'agissant des pratiques dites agressives (harcèlement, contrainte, influence injustifiée), celles-ci sont prohibées dans la mesure où elles ont tendance à limiter considérablement le choix des consommateurs.

Outre ces deux types de pratiques, une liste noire de pratiques commerciales déloyales prohibées (qui n'est pas encore définitive) figure en annexe de la directive.

Enfin, le texte communautaire contient des dispositions obligeant les états membres à se doter des procédures permettant de faire cesser ou interdire une pratique commerciale déloyale. Il a pour objectif une harmonisation maximale et, de surcroît, contient une clause dite de marché intérieur (systématique depuis la directive commerce électronique) selon laquelle la législation qui s'applique dans tous les cas est celle du pays dans lequel le professionnel réside. Cette clause fait débat car un certain nombre d'États membres, dont la France, défendent traditionnellement le principe de l'application du droit du pays du consommateur dans les relations transfrontières entre professionnels et consommateurs.

2/ La révision de la Convention de Rome (transformée en règlement) et du droit applicable aux contrats de la consommation :

Il a été rappelé que la Convention de Rome :

-est entrée en vigueur en 1991 et qu'elle s'intéresse exclusivement à la loi applicable aux obligations contractuelles (loi applicable à l'obligation contractuelle dès lors qu'il s'agit d'un contrat transfrontalier). Comme elle est interprétée par chaque cour nationale, il n'existe pas aujourd'hui d'interprétation uniforme de cette convention, la Convention de Bruxelles (aujourd'hui, règlement Bruxelles sur les conflits de juridiction) déterminant la juridiction applicable. Le livre vert de la Commission du 21 janvier 2003 propose de transformer la convention de Rome en règlement communautaire pour le rendre directement applicable (qui aurait pour avantage de donner compétence à la Cour de justice pour l'interpréter et donc permettre une interprétation uniforme) et réécrire une partie de la convention.

-contient trois grands principes : le principe de l'autonomie des volontés (les parties ont le choix du droit applicable à tout type de contrat, sauf les contrats de consommation qui font exception), à défaut de référence claire et expresse, la référence au principe de proximité (la recherche se fait par rapport au pays qui présente le lien le plus étroit avec le contrat) et le principe de protection de la partie la plus faible pour les contrats de consommation.

La commission propose aussi de réfléchir à un dispositif pour les consommateurs mobiles, de telle sorte qu'il existe un standard maximum de protection pour tous les consommateurs dans la communauté et pour les contrats de vente à distance et le commerce électronique, puisque la directive sur le commerce électronique ne donne pas de solution sur le moment de formation du contrat.

Les huit scénarios proposés par la Commission ont été présentés aux membres du CNC. La consultation publique sur le site de la Commission, jusqu'au 15 septembre 2003, a permis aux membres du CNC de faire part de leurs remarques.

3/ Les textes communautaires en cours de négociation : règlement sur la promotion des ventes et directive sur le crédit :

Abordés lors du conseil « compétitivité » du 19 mai 2003, ces projets de textes ont évolué de la manière suivante :

-le règlement promotion des ventes n'avait toujours pas fait l'objet d'un accord politique au niveau du Conseil, le point de blocage concernant l'application du principe de reconnaissance mutuelle. Aucun calendrier n'a été fixé pour un nouvel examen et plusieurs

délégations continuent de s'interroger sur l'articulation de ce texte avec la directive cadre sur les pratiques commerciales déloyales.

-la directive sur le crédit a donné lieu à un débat d'orientation mais la perspective d'un accord politique est encore lointaine. Trois points continuent d'alimenter le débat : le degré d'harmonisation que doit atteindre la future directive, le champ d'application de cette directive et les problèmes posés par les intermédiaires de crédit visés par cette directive (faut-il intégrer les vendeurs ou les prestataires de service avec, à la clef, un certain nombre d'obligations leur incombant et les prêteurs doivent-ils agréer ces intermédiaires de crédit ?).

IV. Le suivi des avis rendus par le CNC

Avis sur les réformes législatives du dispositif de surendettement des ménages (19/12/1997)

Dès sa mise en place le Gouvernement avait affirmé vouloir élaborer un certain nombre de mesures destinées à favoriser la résorption du surendettement qui touche et accentue les difficultés économiques des ménages les plus modestes et présente des conséquences sociales graves pour les familles qui ne peuvent surmonter leurs difficultés ou mettent parfois des années pour apurer leur situation financière. En août 2002 le Ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et le secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation ont donné mandat au Président du Comité consultatif du Conseil National du Crédit et du Titre afin d'élaborer, en concertation avec les représentants des consommateurs et des organismes financiers, les propositions de nature à renforcer la prévention du surendettement et à en améliorer le traitement.

En 2003, conformément aux engagements pris par le Gouvernement et après publication du rapport du comité consultatif du Conseil National du Crédit et du Titre en janvier, plusieurs dispositions législatives ont été adoptées.

En ce qui concerne l'amélioration du dispositif de traitement du surendettement, le Gouvernement a introduit dans la loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine, adoptée le 24 juillet 2003, une procédure de rétablissement personnel venant compléter le dispositif de traitement du surendettement déjà en place. Selon cette procédure nouvelle, après examen de la recevabilité des dossiers par la commission départementale de surendettement, les particuliers dont la situation est jugée irrémédiablement compromise peuvent bénéficier de l'ouverture devant le juge de l'exécution d'une procédure dite de rétablissement personnel susceptible de déboucher sur un effacement total des dettes, avec ou sans liquidation des biens du débiteur, selon l'importance de l'actif concerné. L'objectif de ce nouveau dispositif est de permettre à des familles surendettées, pour lesquelles les mesures de traitement déjà existantes ne peuvent être mises en œuvre compte tenu de leur situation, de bénéficier d'une seconde chance après effacement de leurs dettes.

En ce qui concerne la prévention du surendettement, la loi sur la sécurité financière du 1^{er} août 2003 contient plusieurs dispositions entrées en vigueur le 1^{er} février 2004 et qui viennent renforcer celles relatives au crédit à la consommation figurant dans le code de la consommation

(voir ci-dessous : avis relatif à la publicité sur le crédit à la consommation et aux crédits renouvelables).

Avis du CNC sur la qualité des fruits et légumes frais dans le commerce et sur l'information des consommateurs (4/07/2000)

Des enquêtes sur la qualité de fruits et légumes et la maturité de certains fruits sont régulièrement effectuées par les services de la DGCCRF.

Avis du CNC relatif à la publicité sur le crédit à la consommation et aux crédits renouvelables (25/10/2000)

La loi sur la sécurité financière du 1^{er} août 2003 améliore l'information du consommateur dans les publicités en matière de crédit en rendant plus lisibles certaines informations jugées essentielles à un consentement éclairé du consommateur. En outre, ce texte interdit la référence à un taux autre que le taux annuel effectif global ainsi que l'utilisation de certaines mentions, notamment celles annonçant l'octroi d'un crédit « sans justificatif », assimilant un prêt à une augmentation de revenus ou passant sous silence la contrepartie financière à la mise à disposition d'une réserve d'argent. Dans le domaine du crédit renouvelable ou permanent, la loi renforce l'information de l'emprunteur en lui donnant un certain nombre d'informations en cours d'exécution du contrat et lors de son renouvellement. Enfin cette loi permet au consommateur qui s'oppose aux modifications proposées par l'organisme de crédit, lors de la reconduction du contrat, de résilier plus facilement un contrat de crédit renouvelable, par l'utilisation d'un bordereau de rétractation, tout en lui garantissant un remboursement échelonné des sommes dues aux conditions précédemment fixées.

Par ailleurs la proposition de loi tendant à redonner confiance au consommateur, déposée par M. Luc Chatel, député de la Haute-Marne, adoptée en première lecture par l'Assemblée Nationale le 11 décembre 2003, prévoit que l'emprunteur pourra, à tout moment, demander une réduction de la réserve d'argent mise à sa disposition, une suspension de son droit à l'utiliser ou la résiliation de son contrat. Dans ce dernier cas, il sera tenu de rembourser aux conditions initialement prévues. En outre s'agissant d'un crédit renouvelable qui n'a pas été utilisé au cours des trois années qui ont suivi la conclusion de l'offre initiale de prêt, la reconduction du contrat, à l'échéance de la troisième année, devra être expressément consentie par l'emprunteur.

Cette proposition de loi vient également compléter le dispositif d'information de l'emprunteur durant l'exécution du contrat de crédit renouvelable, puisque le relevé de compte mensuel devra, à partir des mensualités minimales de remboursement par fractions de capital utilisé prévues dans le contrat initial, indiquer le nombre de mensualités nécessaires à la reconstitution de l'intégralité du capital emprunté et le total des sommes exigibles.

Avis du CNC sur la publicité et l'enfant (25/10/2000)

La commission de concertation du Bureau de Vérification de la Publicité (BVP) qui réunit à parité des associations de consommateurs et des professionnels de la publicité a émis une recommandation sur les enfants et la publicité le 14 novembre 2002 et, en octobre 2003, de nouvelles règles déontologiques destinées à réguler les publicités alimentaires s'adressant aux enfants.

Avis sur l'éducation du jeune consommateur (21/12/2000)

Le 30 septembre 2003, Renaud Dutreil, secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation et Xavier Darcos, ministre délégué à l'enseignement scolaire, ont présenté à la presse le "cahier de liaison parents / école sur la sécurité domestique", à destination des enfants de CE1.

Ce cahier de liaison insère des planches d'illustration qui reprennent les pictogrammes que l'on retrouve sur les produits ménagers dangereux et présente les dangers qui existent dans les différentes pièces de la maison et le jardin.

Cette expérimentation a donné le coup d'envoi d'une campagne de prévention contre les accidents domestiques.

Avis sur l'information du consommateur dans le secteur des avocats (21/12/2000)

Comme l'a montré l'enquête DGCCRF de suivi de l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à l'information du consommateur sur les honoraires d'avocats, les mesures prises par les professionnels sont les suivantes :

-Élaboration et diffusion par les barreaux et le Conseil National des Barreaux (CNB) de brochures d'information à destination de la profession et des consommateurs sur la profession d'avocat, les honoraires, les conventions d'honoraires, la publicité....

Engagement des barreaux et du Conseil National des Barreaux (CNB) dans une démarche qualité garantissant leur compétence vis-à-vis du public, notamment par la certification ISO 9001,

-Développement de la mise en ligne de nombreux sites Internet de cabinets d'avocats, disposant d'informations sur la réglementation et la déontologie de la profession, et d'informations générales à destination des consommateurs,

-Élaboration et diffusion par les barreaux de brochures à destination de la profession détaillant les méthodes de coûts de gestion des cabinets et contenant des modèles de conventions d'honoraires (ex : barreau de Paris),

-Brochures d'information éditées par la Chancellerie et mises en ligne sur le site Internet du Ministère de la Justice concernant le coût d'un procès, l'avocat, l'assistance ou la représentation par un avocat, l'aide juridictionnelle,...Un glossaire des termes juridiques est également mis en ligne sur le site Internet du Ministère de la Justice,

-Recommandation n° 02-03 de la Commission des clauses abusives relative aux contrats de protection juridique. Une enquête de suivi est en cours,

-Publications régulières dans la presse professionnelle d'articles sur les honoraires et les conventions d'honoraires : janvier 1999 – n° 102 et 109 de la revue Maître, « l'honoraire, l'avocat et le juge » de Jean-Pierre Cordelier ; 30 juin 2000, CNB : rapport d'étape sur l'honoraire ; 20 juillet 2000, les annonces de la Seine, « l'honoraire de l'avocat : la problématique » de Jérôme Cayol ; avril 2002, revue Maître, « honoraire et transparence » de Anne Cadiot-Feidt ; juin 2002, le mensuel de l'avocat « la dernière facture, un compte détaillé » et dossier sur l'honoraire ; juin 2003, annonces de la Seine, « transparence de l'honoraire » de Véronique Dagonet ; octobre 2003, Gazette du Palais, « les honoraires de l'avocat » de Thierry Montéreau ;

Mise en circulation en mars 2003 du bus du barreau de Paris « Barreau de Paris Solidarité » : des avocats bénévoles offrent leurs services aux plus démunis,

Création de nouvelles maisons de la justice et du droit, développement des Conseils départementaux d'accès au droit (CDAD), publicité faite sur la justice de proximité, notamment sur les consultations juridiques gratuites,

N° indigo SOS AVOCATS mis en place en 2002 par le barreau de Paris,

Proposition de loi (n° 794) visant à étendre le taux réduit de TVA de 5,5 % aux prestations juridiques assurées aux particuliers, déposée le 10 avril 2003 sur le bureau de l'Assemblée nationale.

Avis sur la sécurité des cartes de paiement bancaires (22 mars 2001)

Les membres de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement, créé par décret du 2 mai 2002 et présidé par le Gouverneur de la Banque de France, ont été nommés par arrêté le 23 janvier 2003. Le premier rapport d'activité de l'Observatoire sera rendu public en avril 2004.

Avis sur la filière marée (20 décembre 2001)

Un décret du 25 octobre 2002 sur l'étiquetage des produits de la mer et d'eau douce a été publié consécutivement au règlement communautaire du 22 octobre 2001. Une enquête nationale a été réalisée du 1^{er} avril au 31 août 2003 pour vérifier l'application des règles d'information du consommateur sur les lieux de vente. Une nouvelle enquête est programmée en 2004.

Avis sur la terminologie à utiliser dans les factures et autres documents relatifs aux services téléphoniques (11 janvier 2002)

L'avis adopté en CNC plénier du 1^{er} juillet 2003 annule et remplace celui du 11 janvier 2002. Il figure dans ce rapport.

Avis sur les transports sanitaires terrestres (28 mars 2002)

La recommandation du CNC en faveur de la mise en place d'une procédure de certification de services a été prise en compte dans les dispositions de la nouvelle convention nationale du transport sanitaire parue au journal officiel du 23 mars 2003. Les partenaires sociaux (caisses d'assurance maladie et syndicats professionnels) se sont engagés à prendre l'attache d'organismes certificateurs de services afin que soit élaboré et mis en oeuvre dans les plus brefs délais un référentiel.

Avis sur la fiche d'information concernant les caractéristiques essentielles de l'offre de service téléphonique fixe et mobile dans le cadre de l'information pré-contractuelle (11 juillet 2002)

Une enquête sera effectuée au cours de l'année 2004 afin d'effectuer un bilan de l'application des trois avis sur la téléphonie.

Avis relatif à l'information du consommateur sur les prix des médicaments non remboursables (22 octobre 2002)

L'arrêté relatif à l'information du consommateur sur les prix des médicaments non remboursables dans les pharmacies d'officine a été publié au JORF le 3 avril 2003. Il prévoit une entrée en vigueur des dispositions de l'arrêté au 1^{er} juillet 2003. Une enquête sera conduite par la DGCCRF dans le courant du second semestre 2004.

RECENSEMENT DES GROUPES DE TRAVAIL DU CNC EN 2003

CNC Pléniers	15 mai 2003
16 janvier 2003	3 juin 2003
7 mars 2003	23 juin 2003
1 ^{er} juillet 2003	11 juillet 2003
10 juillet 2003	10 septembre 2003
Bureau du CNC	8 octobre 2003
13 mars 2003	3 novembre 2003
5 mai 2003	11 décembre 2003
13 juin 2003	Facture de téléphone
7 octobre 2003	14 janvier 2003
13 novembre 2003	6 février 2003
Groupes de travail permanents	4 mars 2003
Groupe de travail agroalimentaire et nutrition	31 mars 2003
16 janvier 2003	22 avril 2003
4 février 2003	19 mai 2003
29 avril 2003	Sceaux et Labels de confiance sur Internet
23 septembre 2003	10 janvier 2003
18 novembre 2003	7 février 2003
Groupe de travail Europe	6 mars 2003
3 juillet 2003	4 avril 2003
Groupes de travail sur mandats	6 mai 2003
Reconnaissance de la contribution au développement durable	Organisation du CNC
26 mars 2003	27 février 2003
10 avril 2003	27 mars 2003
25 avril 2003	28 avril 2003
6 mai 2003	27 mai 2003
22 mai 2003	6 juin 2003
10 décembre 2003	5 décembre 2003
Information du consommateur sur la qualité des services collectifs marchands	La concertation dans l'assurance maladie (réunion d'information)
3 avril 2003	5 juin 2003

Remboursement anticipé des crédits immobiliers	4 décembre 2003
28 février 2003	
Intégration du Fait régional dans les structures de la consommation	Location de véhicules de courte durée
4 février 2003	14 janvier 2003
26 février 2003	
Huissiers de justice	Réunions du collège consommateurs
23 janvier 2003	17 janvier 2003
Présentation des vins et information du consommateur	23 janvier 2003
1 ^{er} octobre 2003	14 mars 2003
17 octobre 2003	1 ^{er} avril 2003
17 novembre 2003	24 avril 2003
	22 mai 2003
Parapharmacie	12 juin 2003
16 juin 2003	3 juillet 2003
25 juin 2003	18 septembre 2003
16 septembre 2003	16 octobre 2003
	27 novembre 2003
	18 décembre 2003
Médiation	
28 mai 2003	
23 juin 2003	
15 septembre 2003	
15 octobre 2003	
5 novembre 2003	

LA COMMUNICATION SUR LES TRAVAUX DU CNC.

Depuis le 17 novembre 2000, le CNC dispose d'un site Internet.

Géré par la DGCCRF, ce site fournit la composition du CNC, ses missions, son fonctionnement et son actualité.

Il reprend également le calendrier des séances plénières et la nature des groupes de travail en cours. Enfin, on peut y prendre connaissance de tous les avis du CNC ainsi que des rapports d'activité publiés depuis 1994.

Ce site est accessible à l'adresse suivante : www.conseilconsommation.minefi.gouv.fr

LISTE DES MEMBRES DU CNC

Collège "Consommateurs et Usagers"

Association	Titulaires	Suppléants
ADEIC-FENM	M. Christian HUARD	Mme Anne PETIT
AFOC	M. Raphaël MANZANO	M. Pierre MARLEIX
ALLDC	M. Yves HUGUET	M. Marc LAGAE
ASSECO-CFDT	M. Patrick GUYOT	M. René MACHABERT (*)
CGL	Mme Nicole MATHIEU	M. Thony FILOCHE
CLCV	Mme Reine-Claude MADER	M. Olivier ANDRAULT
CNAFAL	M. Daniel FOUNDOULIS	Mme Françoise THIEBAULT
CNAFC	M. Emmanuel de CARNÉ	M. Pierre de BERNIERES
CNL	Mme Corinne RINALDO-BACINO(*)	Mme Patricia SAVONNEAU
CSF	M. Emmanuel RODRIGUEZ	Mme Nicole ERPELDING
Familles de France	Mme Véronique CRESPEL	Mme Catherine LEFRANÇOIS
Familles Rurales	M. Jean-Pierre PEINOIT	M. Daniel PEPERS
FNAUT	Mme Simone BIGORGNE(*)	M François GROSJEAN (*)
INDECOSA-CGT	M. Daniel TOURNEZ	M. Philippe ANTOINE
ORGECO	M. Yves SIROT	M. Bernard CHEVALIER
UFC	M Alain BAZOT (*)	Mme Lydie ROUX
UFCS	Mme Marie-Brigitte VIGNON	Mme Chantal JANNET
UNAF	Mme Corinne GRIFFOND	M. Nicolas BRUN

Les membres du collège des « consommateurs et usagers » ont été nommés par arrêté du 5 décembre 2001 (JORF du 15 décembre 2001).

Mme Simone BIGORGNE a été nommée membre titulaire et M François GROSJEAN, membre suppléant du CNC par arrêté du 2 mai 2003 (JORF du 15 mai 2003)

M Alain BAZOT a été nommé membre titulaire du CNC par arrêté du 20 juin 2003 (JORF du 4 juillet 2003)

Mme Corinne RINALDO-BACINO a été nommée membre titulaire du CNC par arrêté du 9 octobre 2003 (JORF du 21 octobre 2003).

M. René MACHABERT a été nommé membre suppléant du CNC par arrêté du 9 octobre 2003 (JORF du 21 octobre 2003).

LISTE DES MEMBRES DU CNC

Collège des "Professionnels"

Organisme	Titulaires	Suppléants
FNSEA	M. Didier MARTEAU	Mme Sigrid NICOLAS
CNMCCA	M. Jean-François BELLIARD	M. Olivier COLIN (*)
APCA	Mme Gisèle CORNIER	Mlle Françoise FOCQUE
CONFEDERATION PAYSANNE	M. René LOUAIL	Mlle Nicole POUPINET
MEDEF	Mme Pascale BARTHOMEUF-LASSIRE	M. Georges COUTURON
MEDEF	M. Alain GRANGÉ CABANE	Mme Annick GAIME
MEDEF	M. François MALATERRE	M. Yves JUILLET
MEDEF	M. Benoît MANGENOT	M Jean MINET
MEDEF	M. Emmanuel BUS (*)	M. Laurent MARTIN
MEDEF	M. Patrice ANNE (*)	Mme Anne MEYER
MEDEF	M. Bernard PLANQUE	M. Jean-François MOLLE
MEDEF	M. Bruno RICOLFI	M. Jean-Claude NASSE
MEDEF	Mme Christine de SAINT-DIDIER	M. François REMOUE
MEDEF	M. Jean-Louis SCHILANSKY (*)	M. Christophe SALMON
MEDEF	M. Marc LOLIVIER	Mme Christine REICHENBACH
CGPME	M. Hubert-Marie GHIGONIS	M. Jacky LEBRUN
CGPME	M. Gérard BARBIER (*)	M Didier CHENET (*)
A.C.F.C.I.	M. Guy COSTE	M. Christian BERGE
UPA	M. Pierre JESSEL (*)	Mme Sabine BASILI
APCM	Mme Rolande SASSANO	M. Jean-Louis MAITRE
LOGEMENT SERVICES	Mme Dominique DUJOLS	M. Dominique DUPERRET
PUBLICS	M. Gilles CHENIN	Mme Céline SIBERT
UNAPL	M. Michel LAPEYRE	Mme Myriam DEBARGE
	M. Georges DERCOURT (*)	M Gérard BORNET (*)

M Emmanuel BUS a été nommé membre du CNC par arrêté du 9 janvier 2003 (publié au JORF le 23 janvier 2003)

M Didier CHENET a été nommé membre du CNC par arrêté du 7 avril 2003 (publié au JORF du 15 avril 2003)

M Gérald BARBIER a été nommé membre du CNC par arrêté du 2 mai 2003 (publié au JORF du 15 mai 2003)

M Patrice ANNE a été nommé membre du CNC par arrêté du 19 mai 2003 (publié au JORF du 29 mai 2003)

M Pierre JESSEL a été nommé membre du CNC par arrêté du 25 juin 2003 (publié au JORF le 5 juillet 2003)

M Georges DERCOURT a été nommé membre titulaire, M Gérard BORNET et M Olivier COLIN ont été nommés membres suppléants du CNC par arrêté du 2 janvier 2004 (publié au JORF du 10 janvier 2004)

Liste chronologique des avis et des rapports élaborés par le CNC depuis 1983

Publicité Comparative - 1984 -

Rapporteurs :Mme MABILLE (INDECOSA-CGT) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPf) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 3 Avril 1984 (BOCCRF du 15/01/1986).

Le crédit à la consommation - 1985 -

Rapporteurs :M. SCIPION (INDECOSA-CGT) pour le collège consommateur
M. LAGANDRE (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 22 Octobre 1985 (BOCCRF du 15/01/1986).

L'information du consommateur sur les biens de consommation durables" -1985 -

Rapporteurs :Mme BONHOMME (SGCC) pour le collège consommateur
M. CABAL (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 25 Juin 1985 (BOCCRF du 8/02/1986).

L'information du consommateur sur les produits alimentaires - 1985

Rapporteurs :M. ARTHAUD (Labo-Coop) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPf) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 16 Janvier 1986 (BOCCRF du 12/07/1986).

Avis du collège consommateur et usagers sur le contrôle technique des véhicules automobiles - 1985 -

Rapporteur :M. MARTINAIS (CNAFAL).

Séance plénière du CNC du 25 Juin 1985 .

L'information du consommateur sur les produits alimentaires - 1986 -

Rapporteurs :Mme MADER (CSCV) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPf) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 1/07/1986 (BOCCRF du 12/07/86).

Le rôle du Conseil National de la Consommation - 1986 –

Séance plénière du CNC du 1/07/1986 (BOCCRF du 12/07/86).

Communication du collège "consommateurs et usagers" sur la réforme du droit de la concurrence et l'abrogation des ordonnances de 1945.- 1986 -

Rapporteur :Mme DURAND (UFCS) -
Séance plénière du CNC du 1/07/1986 (*).

Contrat d'assurance multirisque habitation - 1987 -

Rapporteurs :M. WAHL (CNAFAL) pour le collège consommateur
M. HAUVUY (CNPFP) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 25 Mars 1987 (BOCCRF du 10/04/1987).

La formation du jeune consommateur - 1987 -

Rapporteurs :M. MALCOURANT (ADEIC-FEN) pour le collège consommateur
Mme SOROKO (CNPFP) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 2/10/1987 (BOCCRF du 9/10/87).

L'utilisation de la dénomination "allégé" dans les produits alimentaires - 1987 -

Rapporteur : M. DARMAILLACQ (CNPFP).

Séance plénière du CNC du 12/06/1987 (BOCCRF du 6/11/1987).

Le développement des essais comparatifs - 1987 -

Rapporteurs : Mme DURAND (UFCS) pour le collège consommateur
M. CABAL (CNPFP) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 2/10/1987 (BOCCRF du 9/10/1987).

Modification de la réglementation sur le titre-restaurant - 1987 -

Rapporteurs :M. MALCOURANT (ADEIC-FEN) pour le collège consommateur
M. GAUTHIER (CGPME) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 24 Novembre 1987 (BOCCRF du 16/12/1987).

Le financement des organisations de consommateurs - 1987 -

Réunion du collège "consommateurs et usagers" du CNC du 6 Novembre 1987

L'amélioration de l'information du consommateur dans le domaine des prix pour le secteur de l'assurance automobile - 1988 -

Rapporteurs : M. ALLIX (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur
M. MOUZAY (APCM) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 27 Janvier 1988 (BOCCRF du 4/02/1988).

Travaux photographiques- 1988 -

Rapporteurs : M. PEINOIT (FNAFR) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPf) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 1er Décembre 1988 (BOCCRF du 22/02/1989).

"Techniques de vente et de distribution : la Franchise" - 1989 -

Rapporteurs : M. ALLIX (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur
M. DU CLOSEL (CNPf) pour le collège professionnel

Séance plénière du 31 Janvier 1989 (BOCCRF du 22/02/1989).

Les expériences et les modalités du maintien d'un minimum de fournitures aux usagers en situation de pauvreté" - 1989 -

Rapporteurs : M. WAHL (CNAFAL) pour le collège consommateur
M. LARROUTUROU (EDF-GDF) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 27 Juin 1989 (BOCCRF du 14/07/1989).

Le comité européen de la consommation - 1989 -

Rapporteurs : M. EMAER (CSF) pour le collège consommateur
Mme SERRA (CNPf) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 27 Juin 1989 (BOCCRF du 14/07/1989).

L'information du consommateur sur le prix des prestations d'assurances - 1989 -

Rapporteurs : Mme RAVEL (ORGECO) pour le collège consommateur
M. HAUVUY (CNPf) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 4 Juillet 1989 (BOCCRF du 11/08/1989).

Travaux photographiques : Vente par correspondance (VPC) - Libre-service - 1989 -

Rapporteurs : M. PEINOIT (FNAFR) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPFF) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 4 Juillet 1989 (BOCCRF du 11/08/1989 et BOCCRF du 30/09/1989).

Avis du Conseil national de la consommation en date du 19 Septembre 1989 visé par le décret n°89-680 du 20 Septembre 1989 relatif aux prix de vente et aux marges de certains produits en Guadeloupe - 1989 -

Séance plénière du CNC du 19 Septembre 1989 (BOCCRF du 30/09/1989).

Avis du Conseil national de la consommation sur deux avant-projets de loi, l'un portant réforme des professions juridiques et judiciaires et l'autre relatif à l'exercice sous forme de sociétés des professions libérales soumises à un statut législatif ou réglementaire, ou dont le titre est protégé - 1990 -

Rapporteurs : Mme CRESPEL (FFF) pour le collège consommateur
M. MARCHAND (UNAPL) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 23 Janvier 1990 (BOCCRF du 22/02/1990).

Rapport et avis du Conseil National de la consommation sur les produits industriels - 1990 -

Rapporteurs : M. FLAMANT (CGL) pour le collège consommateur
Mme AMOY (CNPFF) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 8 Février 1990 (BOCCRF du 22/02/1990).

Note adoptée par le Conseil national de la consommation le 8 Février 1990 concernant l'emploi du terme "frais" en matière de denrées alimentaires précédée de l'introduction à l'avis - 1990 -

Rapporteurs : M. GRISEL (CSCV) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPFF) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 8 Février 1990 (BOCCRF du 22/02/1990).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport du groupe de travail sur les véhicules gravement accidentés - 1990 -

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur
M. MOUZAY (APCM) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 3 Juillet 1990 (BOCCRF du 20/07/1990).

Avis et rapport du groupe de travail du Conseil national de la consommation sur les automates d'appel - 1990 –

Rapporteurs : Mme MADER (CSCV) et M. ALLIX (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur
MM. SIOUFFI (CNPf) et DESAINT (Syndicat du Marketing téléphonique) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 26 Juin 1990 (BOCCRF du 20/07/1990).

Avis du collège consommateur du Conseil national de la consommation sur les propositions contenues dans le rapport de M. Alain BRUNE relatif aux écoproduits et aux labels écologiques - 1990

Réunion du collège consommateur du Conseil national de la consommation du 13 Juin 1990 (BOCCRF du 20/07/1990).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail chargé du problème de la parapharmacie.- 1991 -

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur
M. de PREVILLE (Conseil National du Commerce) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 15 Mars 1991 (BOCCRF du 27/03/1991).

Rapport du Conseil National de la Consommation sur les Pompes Funèbres - 1991 -

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS) pour le collège consommateur
M. MORLEVAT (FNCCR) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 14 Mai 1991 (BOCCRF du 27/06/1991).

Avis du collège professionnel du Conseil National de la Consommation sur le projet de décret portant application des articles 6, 15 et 18 de la loi n°75-633 du 15 Juillet 1975 modifiée relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux - 1991 -

Rapporteur : Mme SERRA (ANIA/CNPf)

Séance plénière du 12 Novembre 1991 (BOCCRF du 11/12/1991).

Avis du collège consommateur du Conseil National de la Consommation sur le projet de décret portant application des articles 6, 15 et 18 de la loi n°75-633 du 15 juillet 1975 modifiée relative à l'élimination des déchets et à la récupération des matériaux - 1991 –

Rapporteur : M. BOURDILA (ANC)

Séance plénière du CNC du 12 Novembre 1991 (BOCCRF du 11/12/1991).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail chargé du bilan des accords locaux négociés - 1992.

Rapporteurs : M. SCIPION (INDECOSA-CGT) pour le collège consommateur
Mme VALACHS (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 12 Février 1992 (BOCCRF du 21/02/1992).

Modification de la Note adoptée par le Conseil National de la Consommation le 8 Février 1990 concernant l'emploi du terme "frais". - 1992 -

Rapporteurs : M. GRISEL (CSCV) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 4 Mars 1992 (BOCCRF du 31/12/1992).

Consultation du Conseil National de la Consommation sur les essais comparatifs - 1993 -

Séance plénière du 11 Février 1993 (BOCCRF du 5/03/1993).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail concernant les règles de commercialisation des véhicules d'occasion - 1993 -

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur
M. BOUQUIN (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 17 Juin 1993 (BOCCRF du 11/08/1993).

Rapport du Conseil National de la Consommation sur la certification des services - 1993 -

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur
Mme VALACHS (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du 17 Juin 1993 (BOCCRF du 15/10/1993).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail relatif à l'amélioration de la qualité des services dans le commerce - 1993 -

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT) pour le collège consommateur
M. MALATERRE (CNPF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 Décembre 1993 (BOCCRF du 15/01/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation sur le projet de loi modifiant le Titre 1er Information des consommateurs du code de la consommation dans ses articles L.115-27 et suivants sur la certification de produits et de services - 1993 -

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur
Mme VALACHS (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 Décembre 1993 (BOCCRF du 8/04/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail relatif aux Automates de Vente - 1994 -

Rapporteurs : M. PERROT (CSCV) pour le collège consommateur
M. LEONARD (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 19 Mai 1994 (BOCCRF du 7/06/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation sur l'avant-projet de loi organique et l'avant-projet de loi portant modification de certaines dispositions de procédure civile, de procédure pénale et de procédure administrative s'inscrivant dans le cadre du programme pluriannuel de modernisation de la justice. - 1994 -

Rapporteurs : Mme DURAND (UFCS) pour le collège consommateur
M. DROT (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 19 Mai 1994 (BOCCRF du 7/06/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation sur un modèle de contrat destiné aux gestionnaires d'établissements hébergeant des personnes âgées - 1994 -

Rapporteurs : M. HUGUET (Fédération Nationale LEO LAGRANGE) pour le collège consommateur
M. MARCHAND (UNAPL) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 19 Mai 1994 (BOCCRF du 29/07/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport relatif à la publicité des objets, appareils et méthodes (O.A.M.) présentés comme bénéfiques pour la santé - 1994 -

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS) pour le collège consommateur
M. DARMAILLACQ (CNPf) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 11 Octobre 1994 (BOCCRF du 19/11/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation sur le projet de loi organique et le projet de loi portant modification de certaines dispositions de procédure civile, de procédure pénale et de procédure administrative adoptés par l'Assemblée Nationale en première lecture - 1994 -

Rapporteurs : Mme DURAND (UFCS) pour le collège consommateur
M. DROT (CNPFP) pour le collège professionnel

Séance plénière du 11 Octobre 1994 (BOCCRF du 19/11/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport du groupe de travail concernant le projet de décret relatif à la prévention des risques liés au comportement au feu des meubles rembourrés et objets assimilables destinés à être utilisés dans les lieux domestiques ou en collectivités et des produits constituants et le projet de décret relatif à la prévention des risques liés à l'allumabilité et à l'état hygiénique des articles de literie destinés à être utilisés dans les lieux domestiques et en collectivités, et des produits constituants - 1994 -

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales) pour le collège consommateur
Mme VALACHS (CNPFP) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 11 Octobre 1994 (BOCCRF du 9/12/1994).

Avis du Conseil National de la Consommation, précédé du rapport relatif aux prothèses dentaires - 1994 -

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL) pour le collège consommateur
M. ORLIANGES (UNAPL) pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 13 Décembre 1994 (BOCCRF du 28/12/1994).

Rapport du collège des "Consommateurs et Usagers" du Conseil national de la consommation sur la concertation Services Publics - Organisations de consommateurs - 1994.

Rapporteur : M. EMAER (CSF)

Séance plénière du CNC du 13 Décembre 1994 (*).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'extension des réparations obligatoires des véhicules ayant subi un contrôle technique - 1995.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
M. de MINVIELLE (CNPFP), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 6 Avril 1995 (BOCCRF du 18/05/1995).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'information des consommateurs sur les prix et services offerts par les masseurs-kinésithérapeutes - 1995.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,

M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 19 septembre 1995 (BOCCRF du 15/12/1995).

Avis du Conseil national de la consommation sur les Essais Comparatifs - 1995.

Rapporteurs : M. GOUBIER (ASSECO-CFDT), pour le collège consommateur,
Mme VALACHS (CNPf), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 19 Septembre 1995 (BOCCRF du 15/12/1995).

Avis du Conseil national de la consommation sur les loteries dans la vente par correspondance - 1995.

Rapporteurs : Mme HUTIN (INDECOSA-CGT, pour le collège consommateur,
M. SIOUFFI (SEVPCD), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 19 Septembre 1995 (BOCCRF du 15/12/1995).

Avis du Conseil national de la consommation sur les autoroutes à péage - 1995.

Rapporteurs : M. AVRIL (AFOC), pour le collège consommateur,
M. ROUSSEAU (SNCF), pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 27 Novembre 1995 (BOCCRF du 28/12/1995).

Avis du Conseil national de la consommation sur la médecine d'urgence ambulatoire - 1995.

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 28 Novembre 1995 (BOCCRF du 28/12/1995).

Avis du Conseil national de la consommation relatif à l'amélioration de la communication sur les signes officiels de qualité - 1996.

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales, pour le collège consommateur,
Mme SERRA (ANIA/CNPf), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 19 Mars 1996 (BOCCRF du 23/04/1996).

Avis du Conseil national de la consommation sur l'optique médicale - 1996 -

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. SIOUFFI (SEVPCD/CNPf), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 19 Mars 1997 (BOCCRF du 23/04/1996).

Avis du Conseil national de la consommation relatif à une meilleure protection du consommateur qui recourt aux services d'un mandataire automobile - 1996.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
M. GAINON (CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 19 Mars 1996 (BOCCRF du 23/04/1996).

Avis du Conseil national de la consommation sur la médecine d'urgence ambulatoire - 1996.

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 11 juin 1996 (BOCCRF du 27/07/1996).

Avis du Conseil national de la consommation relatif à l'information du consommateur sur les honoraires médicaux - 1996.

Rapporteurs : Mme MADER (CSCV), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 11 Juin 1996 (BOCCRF du 27/07/1996)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la traçabilité des viandes bovines et l'information des consommateurs - 1996.

Rapporteurs : Mme NICOLI (UFC Que Choisir), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (FCD/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 7 Octobre 1996 (BOCCRF du 22/10/1996)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur l'information du consommateur dans le secteur de l'esthétique médico-chirurgicale - 1996.

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 7 Octobre 1996 (BOCCRF du 6/11/1996)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur l'amélioration de la qualité des prestations et de la tarification des courses de taxi - 1996.

Rapporteurs : M. GAY (ANC), pour le collège consommateur,
M. MOUZAY (APCM), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 7 Octobre 1996 (BOCCRF du 6/11/1996)

Avis et rapport d'étape du Conseil national de la consommation sur l'offre d'accès à Internet - 1997.

Rapporteurs : M. HUARD (ADEIC-FEN), pour le collège consommateur,
M. GRANGE CABANE (UDA/CNPF), pour le collège professionnel,
Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK,

Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 21/02/1997)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les syndicats de copropriété - 1997.

Rapporteurs : Mme RASTOLL (CGL), pour le collège consommateur,
M. LEONARD (CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 25/03/1997)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les contrats de jouissance d'immeuble à temps partagé - 1997.

Rapporteurs : Mme SAVONNEAU (CNL) et Mme JANNET (UFCS), pour le collège consommateur,
M. SALMON (CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 25/03/1997)

Bilan 1996 de l'Observatoire des Loteries Commerciales (Groupe de travail du CNC) - 1997.

Rapporteurs : Mme HUTIN (INDECOSA-CGT), pour le collège consommateur,
M. SIOUFFI (SEVPCD/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 18 Février 1997 (BOCCRF du 25/03/1997)

Avis du Conseil national de la consommation sur la dénomination à adopter dans le langage courant pour les fractions d'euros, sur le genre et le pluriel du mot « euro » et sur le symbole de l'euro - 1997.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 19 Juin 1997 (BOCCRF du 30/07/1997)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la prise en compte des arrondis lors des conversions francs/euros - 1997.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 19 Juin 1997 (BOCCRF du 30/07/1997)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les arnaques de la consommation - 1997.

Rapporteurs : M. PEINOIT (Familles Rurales), pour le collège consommateur,
M. GAINON (CNPF), pour le collège professionnel,
Consultation écrite du CNC du 18 Juillet 1997 (BOCCRF du 30/08/1997)

Recommandations du Conseil national de la consommation portant sur la rédaction d'un contrat de fourniture d'accès à Internet aux consommateurs, suivies d'une grille de concordance entre la puissance des micro-ordinateurs, le débit des modems et les services accessibles sur Internet (annexes I et II à l'avis du CNC du 18 Février 1997 sur l'offre d'accès à Internet) - 1997.

Rapporteurs : M. HUARD (ADEIC-FEN), pour le collège consommateur,
M. GRANGE CABANE (UDA/CNPF), pour le collège professionnel,
Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK

Séance plénière du CNC du 23 Septembre 1997 (BOCCRF du 30/10/1997)

Avis et rapport d'étape du Conseil national de la consommation sur le commerce électronique: l'offre commerciale et la protection du consommateur - 1997.

Rapporteurs : M. HUARD (ADEIC-FEN), pour le collège consommateur,
M. GRANGE CABANE (UDA/CNPF), pour le collège professionnel,
Rapporteur extérieur : Mme Claudine SCHMUCK

Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du/12/1997)

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la traçabilité des viandes ovines et l'information des consommateurs - 1997.

Rapporteurs : Mme NICOLI (UFC Que Choisir), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (FCD/CNPF), pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du 19/12/1997)

Avis du Conseil national de la consommation concernant l'information des consommateurs sur l'euro - 1997.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du 19/12/1997)

Avis du Conseil national de la consommation sur les réformes législatives du dispositif de surendettement des ménages - 1997.

Rapporteurs : M. MONTANT (INDECOSA-CGT), pour le collège consommateur,
M. DROT (CETELEM/CNPF), pour le collège professionnel,

Séance plénière du CNC du 4 Décembre 1997 (BOCCRF du 19/12/1997).

Avis du Conseil national de la consommation concernant l'euro : « Recommandations du CNC sur l'utilisation d'un taux de conversion indicatif dans tout document remis au public avant la fixation du taux de conversion définitif ». - 1998.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CONTINENT/CNPF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 19 Mars 1998 (BOCCRF du 27/03/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'optique médicale - 1998.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. SIOUFFI (SEVPCD/CNPF), pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 6 Avril 1998 (BOCCRF du 15/05/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'information des consommateurs sur l'origine des produits manufacturés - 1998.

Rapporteurs : M. HUCHETTE (ASSECO-CFDT), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (FCD/CNPF), pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 8 Avril 1998 (BOCCRF du 15/05/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur l'information du consommateur dans le secteur des assurances complémentaires maladie. - 1998.

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,
M. RIVE (FFSA/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 20 Octobre 1998 (BOCCRF du 20/11/1998).

Avis N°5 du Conseil national de la consommation sur le suivi de l'introduction de la monnaie unique - 1998.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CONTINENT/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 20 Octobre 1998 (BOCCRF du 20/11/1998).

Avis N°6 du Conseil national de la consommation concernant l'information volontaire des consommateurs liée à l'acceptation des paiements en euros pendant la période transitoire - 1998.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CONTINENT/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 20 Octobre 1998 (BOCCRF du 20/11/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif aux modalités de la mise en application de la certification de services - 1998.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
M. FRYBOURG (CGPME), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 17 Décembre 1998 (BOCCRF du 31/12/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à la prévention des situations de surendettement - 1998.

Rapporteurs : M. MONTANT (INDECOSA-CGT), pour le collège consommateur,
M. DROT (CETEM/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 17 Décembre 1998 (BOCCRF du 31/12/1998).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur le dépannage à domicile - 1999.

Rapporteurs : Mme JULIOT (UFCS), pour le collège consommateur,
M. FRYBOURG (CGPME), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 24 mars 1999 (BOCCRF du 12/05/1999).

Avis n° 7 du Conseil national de la consommation concernant la conversion en euros des seuils du code de la consommation applicables au plus tard au 1^{er} janvier 2002. – 1999.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 9 novembre 1999 (BOCCRF du 11/12/1999).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif aux prothèses auditives – 1999.

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 décembre 1999 (BOCCRF du 7/03/2000).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les méthodes de conservation des denrées alimentaires : les viandes. – 1999

Rapporteurs : M. de CARNE (CNAFC) pour le collège consommateur,
M MALATERRE (FCD/MEDEF) pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 décembre 1999 (BOCCRF du 25/07/2000).

Avis n°8 du Conseil national de la consommation sur l'organisation de la période transitoire jusqu'à l'introduction de l'euro fiduciaire (1^{er} janvier 2002) et annexes I et II. – 2000

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC) pour le collège consommateur,
Mme GAIME (CARREFOUR/MEDEF) pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 10 mars 2000 (BOCCRF du 21/04/2000).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur les produits cosmétiques de protection solaire - 2000

Rapporteurs : Mme GUILLON (UFCS) pour le collège consommateur,
M. GRANGE CABANE (FIP/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 4 juillet 2000 (BOCCRF du 18/10/2000).

Avis du Conseil national de la consommation relatif à la qualité des fruits et légumes frais dans le commerce – 2000

Rapporteurs : M. PERROT (CLCV), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (FCD/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 4 juillet 2000 (BOCCRF du 18/10/2000).

Avis du Conseil national de la consommation sur les maisons de retraite - 2000

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 4 juillet 2000 (BOCCRF du 18/10/2000).

Avis n°9 du Conseil national de la consommation sur l'affichage des prix au cours de la période 2001-2002. – 2000.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 25 octobre 2000 (BOCCRF du 5/12/2000).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à la publicité sur le crédit à la consommation et aux crédits renouvelables - 2000

Rapporteurs : Mme GUIDEAU (CSF), pour le collège consommateur,
M. NASSE (MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 25 octobre 2000 (BOCCRF du 5/12/2000).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à la « publicité et l'enfant » - 2000

Rapporteurs : M. de BERNIERES (CNAFC), pour le collège consommateur,
Mme REICHENBACH (UDA/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 25 octobre 2000 (BOCCRF du 5/12/2000).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport relatif à l'éducation du jeune consommateur – 2000.

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales), pour le collège consommateur,
Mme de SAINT-DIDIER (PEUGEOT/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 décembre 2000 (BOCCRF du 23/01/2001).

Avis n°10 du Conseil national de la consommation relatif à certaines actions promotionnelles destinées à favoriser les paiements scripturaux en euros – 2000.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 décembre 2000 (BOCCRF du 23/01/2001).

Avis du Conseil national de la consommation sur l'information du consommateur dans le secteur des avocats – 2000.

Rapporteurs : M. AVRIL (AFOC), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 21 décembre 2000 (BOCCRF du 23/01/2001).

Avis du Conseil national de la consommation, précédé du rapport sur la sécurité des cartes de paiement – 2001.

Rapporteurs : Mme MADER (CLCV), pour le collège consommateur,
M. SIOUFFI (FEVAD/MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 22 mars 2001 (BOCCRF du 23/05/2001).

Avis n° 11 du Conseil national de la consommation relatif aux conditions du basculement à l'euro de certaines professions – 2001.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 19 avril 2001 (BOCCRF du 23/05/2001).

Avis n°12 du Conseil national de la consommation relatif à l'information de proximité des consommateurs sur l'euro et le rôle des observatoires départementaux de l'euro – 2001.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 29 mai 2001 (BOCCRF du 24/07/2001).

Avis n°13 du Conseil national de la consommation relatif à l'incidence de l'introduction de l'euro fiduciaire sur l'évolution des prix et sur les dispositions à envisager en vue de l'échéance du 1^{er} janvier 2002. – 2001.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Consultation écrite du 29 juin 2001 (BOCCRF du 23/08/2001).

Avis n° 14 du Conseil national de la consommation relatif au vocabulaire euro – 2001.

Rapporteurs : M. MARLEIX (AFOC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 25 octobre 2001 (BOCCRF 30/10/2001).

Avis du Conseil national de la consommation sur la filière marée – 2001.

Rapporteurs : M. PEPERS (Familles Rurales), pour le collège consommateur,
M. MALATERRE (MEDEF), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 20 décembre 2001 (BOCCRF du 26/02/2002).

Avis du Conseil National de la Consommation sur la terminologie à utiliser dans les factures et autres documents relatifs aux services téléphoniques

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel

Consultation écrite du 11 janvier 2002 (BOCCRF du 27/3/2002)

Avis du Conseil National de la Consommation sur les Transports sanitaires terrestres-2002

Rapporteurs : M. FOUNDOULIS (CNAFAL), pour le collège consommateur,
M. FRYBOURG (CGPME), pour le collège professionnel.

Séance plénière du CNC du 28 mars 2002 (BOCCRF du 28/10/2002)

Avis du Conseil National de la Consommation sur la fiche d'information concernant les caractéristiques essentielles de l'offre de service téléphonique fixe et mobile dans le cadre de l'information pré contractuelle

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur,
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 11 juillet 2002 (BOCCRF du 21/10/2002)

Avis du Conseil National de la Consommation relatif à l'information du consommateur sur les prix des médicaments non remboursables

Rapporteurs : Mme VIGNON (UFCS), pour le collège consommateur,
M. ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 22 octobre 2002 (BOCCRF du 28/11/2002)

Avis et rapport du Conseil National de la consommation relatif aux huissiers de justice

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur
M ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel

Séance plénière du CNC du 1^{er} juillet 2003 (BOCCRF du 28/10/2003)

Avis et rapport du Conseil National de la Consommation relatifs à la terminologie, (remplaçant le précédent paru au BOCCRF du 27 mars 2002) et au document tarifaire remis dans le cadre de l'information pré-contractuelle

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel

Séance plénière du 1^{er} juillet 2003 (BOCCRF du 28/10/2003)

Avis et rapport du Conseil National de la Consommation relatif aux sceaux et labels sur Internet

Rapporteurs : Mme MADER (CLCV), pour le collège consommateur
M LOLIVIER (FEVAD), pour le collège professionnel

Séance plénière du 10 juillet 2003

ANNEXE 1

RAPPORTS ET AVIS DU CNC PUBLIES EN 2003

AVIS ET RAPPORT DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION RELATIF AUX HUISSIERS DE JUSTICE

Rapporteurs : M. HUGUET (ALLDC), pour le collège consommateur
M ORLIANGES (UNAPL), pour le collège professionnel
Séance plénière du CNC du 1^{er} juillet 2003 (Publication au BOCCRF du 28 octobre 2003)

AVIS ET RAPPORT DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION RELATIFS A LA TERMINOLOGIE, (REMPLAÇANT LE PRECEDENT PARU AU BOCCRF DU 27 MARS 2002) ET AU DOCUMENT TARIFAIRE REMIS DANS LE CADRE DE L'INFORMATION PRE-CONTRACTUELLE

Rapporteurs : Mme PETIT (ADEIC), pour le collège consommateur
Mme GAIME (MEDEF), pour le collège professionnel
Séance plénière du 1^{er} juillet 2003 (Publication au BOCCRF du 28 octobre 2003)

AVIS ET RAPPORT DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION RELATIF AUX SCEAUX ET LABELS SUR INTERNET

Rapporteurs : Mme MADER (CLCV), pour le collège consommateur
M LOLIVIER (FEVAD), pour le collège professionnel
Séance plénière du 10 juillet 2003

CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION

LES HUISSIERS DE JUSTICE

(RAPPORT)

RAPPEL DU MANDAT :

Plus connu des consommateurs lorsque ceux-ci rencontrent de graves difficultés financières, l'huissier de justice peut, par ailleurs, leur permettre également de faire valoir leurs droits.

En effet, l'huissier de justice est un officier ministériel, professionnel du droit, dont les honoraires sont fixés par décret et qui participe au bon fonctionnement de la justice dans un cadre juridique très précis. C'est dans ce contexte que les consommateurs ont de plus en plus souvent l'occasion d'être confrontés à cette profession, que ce soit au profit d'un créancier (situation la plus courante dans le cadre des procédures initiées pour le recouvrement de créances de toute nature) ou pour obtenir l'exécution d'un jugement.

Toutefois, parallèlement à son rôle d'officier ministériel, l'huissier de justice est également un prestataire de services. A ce titre, il peut notamment, établir des constats ayant valeur juridique et, comme d'autres professionnels du droit, jouer un rôle de médiateur dans des conflits entre particuliers.

Il apparaît cependant que le rôle de l'huissier de justice, ses émoluments et ses possibilités d'intervention sont très mal identifiés.

L'analyse des dossiers examinés au cours des permanences juridiques tenues par les associations de consommateurs montre qu'il est nécessaire d'améliorer la connaissance du rôle et des missions des huissiers de justice notamment de l'étendue de leurs pouvoirs et de leurs obligations.

Un groupe de travail du Conseil National de la Consommation aura pour mission de dresser un inventaire de la situation actuelle, d'examiner en détail le rôle des huissiers de justice, de recenser les dysfonctionnements et de proposer les mesures nécessaires pour améliorer l'information du consommateur concernant les tarifs appliqués.

Cette activité restant parfois floue pour les consommateurs, le groupe aura également pour mission, dans un souci pédagogique, de proposer la réalisation d'une brochure d'information destinée au grand public, afin de faire connaître tous les champs d'intervention de cette profession et surtout de mieux faire comprendre les droits et les obligations qui régissent ses interventions

RAPPORT

INTRODUCTION

Le groupe de travail s'est réuni à 15 reprises entre janvier 2001 et janvier 2003. En outre, un groupe restreint, comprenant des représentants des consommateurs, des professionnels et du ministère de la justice, a été constitué en novembre 2001 pour travailler sur un projet d'affichage en étude, relatif à l'information du consommateur sur les missions et les rémunérations de l'huissier de justice.

La première réunion du groupe de travail a permis :

1/ de recenser les attentes des consommateurs et des professionnels :

Du côté des consommateurs, l'accent a été porté sur une clarification des missions de la profession d'huissier, en particulier ce qui relève de la fonction « d'officier ministériel » et de la fonction « de prestataires de services », sur la tarification des actes, sur une meilleure information du consommateur sur les procédures, le devoir d'information et de conseil de l'huissier de justice et une clarification du rôle des chambres départementales en matière disciplinaire (existence ou non de statistiques sur les recours formés par les justiciables).

Du côté des professionnels, ceux-ci ont également observé que la profession était mal connue du public, qu'une clarification des procédures d'intervention était nécessaire, d'autant que certains professionnels exercent des activités parfois similaires à celles des huissiers de justice (fonctionnement des sociétés de recouvrement notamment) et que deux thèmes devaient être abordés : les frais qui découlent de la procédure et les recours offerts au justiciable.

2/ de définir un programme de travail en deux temps :

Une analyse de l'existant (un inventaire de la profession -rôle, missions, droits et obligations) qui serait suivie de propositions pour améliorer l'information du consommateur, sur les tarifs pratiqués et sur l'étendue des missions dévolues aux huissiers, sur les limites de leurs interventions et sur leurs obligations dans le cadre de l'exécution des actes.

Le déroulement des réunions a permis de traiter les sujets dans l'ordre suivant.

- I. La profession d'huissier de justice
- II. les missions de l'huissier de justice
- III. L'organisation de la profession
- IV. La formation
- V. Les tarifs
- VI. La comparaison internationale

I. LA PROFESSION D'HUISSIER DE JUSTICE

Le dispositif en place sera d'abord exposé, suivi d'un résumé des débats suscités notamment par l'étude effectuée par le Centre Régional de la Consommation de Lille.

A/ Le dispositif en place :

On décompte actuellement en France 3260 huissiers de justice avec 11700 salariés parmi lesquels 505 stagiaires dans 2054 études. La moyenne d'âge de la profession est de 42 ans. L'huissier de justice peut exercer seul ou au sein de sociétés dans lesquelles les huissiers sont collectivement solidaires de leurs responsabilités.

L'huissier de justice exerce une profession libérale réglementée par un statut particulier ayant pour base l'ordonnance du 2 novembre 1945 et les décrets des 29 février 1956 et 14 août 1975, modifiés par les décrets des 2 mai 1986, 12 avril 1994, 24 décembre 1997.

Aux termes de l'article 1 de la loi organique :

« Les huissiers de justice sont les officiers ministériels qui ont seuls qualité pour signifier les actes et les exploits, faire les notifications prescrites par les lois et règlements lorsque le mode de notification n'a pas été précisé et ramener à exécution les décisions de justice, ainsi que les actes ou titres en forme exécutoire. »

« Les huissiers de justice peuvent en outre procéder au recouvrement amiable ou judiciaire de toutes créances et, dans les lieux où il n'est pas établi de commissaires-priseurs aux prises et ventes publiques de meubles et effets mobiliers corporels. »

« Ils peuvent être commis par justice pour effectuer des constatations purement matérielles, exclusives de tout avis sur les conséquences de fait ou de droit qui peuvent en résulter, ils peuvent également procéder à des constatations de même nature à la requête des particuliers ; dans l'un et l'autre cas, ces constatations n'ont que la valeur de simples renseignements. »

« Ils peuvent également exercer à titre accessoire certaines activités ou fonctions. La liste de ces activités ainsi que les conditions dans lesquelles les intéressés sont autorisés à les exercer sont, sous réserve des lois spéciales, fixées par décret en Conseil d'Etat. »

En outre, l'huissier de justice est interdit de publicité et de démarchage, et exerce un ministère obligatoire.

B/ L'exercice d'une profession libérale réglementée étant, pour les consommateurs, source de confusion, la profession a effectué les mises au point nécessaires :

1/ Un exposé effectué par Mme Larivière, juriste au Centre Régional de la Consommation de Lille, auteur d'une étude sur la profession d'huissier a permis de relever que, pour le consommateur, les principales sources de confusion sont les suivantes:

- contexte d'intervention de l'huissier : soit à titre amiable, soit en exécution d'une décision de justice,
- personne autorisée à effectuer le recouvrement : soit un huissier, soit une société de recouvrement,
- procédure dans laquelle il doit se situer face à un huissier : amiable ou judiciaire ?,
- frais à payer : en principe, les frais sont à la charge du créancier en cas de recouvrement amiable et à la charge du débiteur en cas de recouvrement judiciaire, sauf notification du juge. Or le CRC de Lille constate que les frais sont toujours imputés au débiteur : il s'agirait d'un procédé habituel des sociétés de recouvrement.

2/ Mises au point des professionnels :

- Le recouvrement des créances : la profession ignore les actions éventuellement illicites effectuées par les sociétés de recouvrement, mais rappelle que tout abus doit être signalé au Procureur de la République. Le consommateur qui fait l'objet d'un recouvrement amiable par un huissier de justice ou par une société de recouvrement ne peut faire l'objet d'aucune majoration ni de frais de quelque ordre que ce soit. Les intérêts légaux courent à partir d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'une sommation de justice.
- les fonctions des huissiers de justice :
 - exécuter des décisions de justice,
 - signifier les actes en matière civile, pénale et commerciale et, dans l'accomplissement de cette mission, l'huissier a un rôle essentiel d'information du justiciable,
 - rapporter les moyens de preuve (constat),
 - exercer un devoir de conseil et intervenir à titre amiable dans le cadre d'une procédure définie par les textes.

3/ Constats et recommandations du CNC

S'agissant des types de recouvrement effectués par les huissiers, ces exposés ont été complétés par des précisions données par le ministère de la justice : lorsque l'officier ministériel intervient en fonction d'un titre exécutoire résultant d'une décision de justice, le recouvrement est forcé ; en l'absence de titre exécutoire, il s'agit d'un recouvrement amiable.

La question du recouvrement amiable ressortant comme principale préoccupation des consommateurs, le recours à des documents comportant en gros caractères la mention du type de recouvrement a été reconnu par l'ensemble du groupe de nature à éviter les confusions dans l'esprit du débiteur.

Par ailleurs, la question de la sommation (mise en demeure délivrée à un débiteur avant l'obtention d'un titre exécutoire) et du commandement (mise en demeure solennelle, délivrée à un débiteur, postérieurement à l'obtention d'un titre exécutoire et précédant l'engagement soit d'une saisie vente, soit d'une procédure d'expulsion) a été longuement débattue. Elle a montré la nécessité de compléter ultérieurement ce rapport, d'un glossaire des principaux termes utilisés par la profession.

Sur ce point, il a été précisé que l'huissier de justice agissait par le biais d'une sommation de payer, acte à ne pas confondre avec le commandement où la procédure d'exécution est engagée. Par exemple, en matière de créances locatives, l'action peut être engagée sans titre exécutoire et le document utilisé, qui fait courir les délais pour assigner en résiliation, porte le titre de commandement. Toutefois, la loi utilise le terme de commandement, alors qu'un titre exécutoire n'a pas été émis, dans trois domaines : les loyers, la copropriété et les chèques impayés. Dans ces cas précis, l'acte accompli par l'huissier, tel qu'il est prévu par le décret tarifaire, portera le titre de commandement.

Pour ces raisons, outre l'utilité une nouvelle fois soulignée de la rédaction d'un glossaire, le CNC a souhaité une modification législative des termes concernés afin de lever cette ambiguïté.

II. LES MISSIONS DES HUISSIERS DE JUSTICE :

Celles-ci, à la demande des consommateurs sont présentées en deux parties : celles qui relèvent de la mission d'officier ministériel exerçant une mission de service public (A) et celles relevant de l'exercice d'une profession libérale (B). En outre, des précisions ont été apportées sur le rôle des huissiers dans le règlement de certaines procédures : le recouvrement amiable des créances, les jeux et concours, le recouvrement des pensions alimentaires, les saisies immobilières, les jeux et loteries (C). Enfin, la question de l'utilisation de la lettre recommandée avec accusé de réception, en concurrence avec certaines missions de l'huissier de justice et très liées à ces procédures, a fait l'objet d'un débat particulier (D)

A/ La mission d'officier ministériel exerçant une mission de service public :

La signification des actes

L'huissier de justice est chargé de communiquer aux plaideurs :

- les convocations devant les tribunaux (citations ou assignations),
- les décisions de justice des juridictions concernées (significations)

Dans le cadre de ces deux interventions, l'huissier de justice sera amené à informer le justiciable sur le contenu des actes dont il est porteur. Cette information s'attache essentiellement à préciser les modalités qui résultent de la procédure (représentation devant le tribunal, constitution du dossier, voies de recours, prétentions des parties ...)

L'huissier de justice peut confier cette mission spécifique ainsi que la signification des actes informatifs, à l'exclusion des actes d'exécution, à des clerks significateurs, qui sont soumis à des conditions de moralité et prêtent serment devant le tribunal d'instance.. Les diligences, effectuées par le clerk, le sont sous la responsabilité et le visa de l'huissier de justice.

L'exécution des décisions de justice

Cette mission de l'huissier de justice, qui peut conduire à effectuer des saisies ou des expulsions, ne peut être déléguée. La plage d'intervention de l'officier ministériel est fixée par la loi entre 6 et 21 heures, à l'exclusion du dimanche et des jours fériés.

Sur ce point, les membres du groupe ont mis en évidence le rôle social, économique et juridique de la profession.

La mission de constat

Cette intervention permet de constituer des éléments de preuve appréciés par les tribunaux.

-dans le domaine de la famille (litiges parentaux, conjugaux ...)

-dans les entreprises, pour faire des constats par exemple à l'occasion des litiges sociaux, économiques, commerciaux ...

-et en toute autre matière où la constitution d'une preuve est nécessaire.

L'huissier de justice peut, dans le cadre de cette mission, déléguer un clerc habilité aux constats qui doit répondre aux mêmes obligations que le clerc significateur (moralité, nomination par le tribunal de grande instance, prestation de serment) mais également être titulaire du diplôme d'huissier de justice et avoir satisfait à une enquête du Procureur de la République. Les diligences effectuées par le clerc habilité sont sous la responsabilité et le visa de l'huissier de justice.

Les autres missions

L'huissier de justice, en sa qualité d'officier ministériel, assure également le service et la police des audiences civiles, pénales et commerciales et exerce les fonctions de commissaire-priseur en concurrence avec cette dernière profession.

Il a la faculté de représenter les parties et de plaider devant certaines juridictions telles que le tribunal de commerce, le tribunal d'instance en matière de saisie des rémunérations et le tribunal paritaire des baux ruraux.

Outre le recouvrement amiable, il assure toutes les activités juridiques telles que consultations, rédaction d'actes sous seing privé, assistance et conseil des parties face à leurs difficultés diverses.

B/ Activités accessoires

L'huissier de justice peut également, s'il y est autorisé, remplir les fonctions de gérant d'immeuble ou de syndic de copropriété mais il n'intervient plus dans ce cas en qualité d'officier ministériel.

C/ Précisions apportées sur le rôle des huissiers dans l'exercice de certaines missions : le recouvrement des créances, les jeux et concours, le recouvrement des pensions alimentaires, les saisies immobilières, les jeux et loteries

1/ Le recouvrement de créances :

L'huissier de justice, s'il intervient à titre amiable avant titre exécutoire, le fait en concurrence avec les sociétés de recouvrement.

S'il intervient à titre judiciaire, il le fait d'une manière exclusive et monopolistique.

Le groupe de travail a néanmoins estimé nécessaire d'auditionner une société de recouvrement de créances de manière à clarifier les rôles respectifs de ces sociétés et des huissiers. En effet, les pratiques de ces sociétés semblent particulièrement désagréables pour les consommateurs (difficulté

d'identification, harcèlements répétés, usage de termes et formules propres à faire croire qu'il s'agit de documents judiciaires) et le problème semble surtout important en matière de vente de véhicules.

Il a ainsi pu être rappelé que ces sociétés sont régies par le décret du 18 décembre 1996 et qu'en cas d'échec de leurs démarches, la plupart faisaient appel aux huissiers de justice librement choisis par elles. De l'audition faite d'une société de recouvrement, il ressort que la collaboration des huissiers avec des sociétés de recouvrement de créances s'effectue par contrat et que ce contrat ne permet en aucun cas aux dites sociétés de recouvrement d'utiliser le nom ou la fonction de l'huissier de justice pour inciter le débiteur au paiement.

A l'issue de cette audition, le groupe de travail a souligné la nécessité d'engager des démarches afin d'obtenir une obligation d'information sur la présence d'un médiateur au sein d'une société de recouvrement. Il considère en effet que cette obligation devrait être fixée soit par la loi, soit par une norme imposant certains éléments à mentionner obligatoirement sur tous les documents portés à la connaissance du consommateur avant la signature du contrat et notamment l'informer du caractère commercial et uniquement amiable de leur intervention.

2/ Les jeux et concours :

Le groupe de travail s'est longuement penché sur cette question : les consommateurs ont demandé aux professionnels de bien préciser quel était leur rôle tel que fixé par la loi et quels aménagements de la loi pourraient être envisagés.

On peut définir le « jeu » comme une opération publicitaire faisant intervenir le hasard et qui exclue toute participation financière du participant, à peine d'infraction et le « concours » comme ne faisant pas appel au hasard mais à certaines qualités du participant (connaissances, rapidité ...) et autorisant la contribution financière du participant.

Certaines opérations, dites mixtes, sont constituées par un assemblage de ces deux éléments.

L'article L121-36 du Code de la Consommation relatif aux « loteries publicitaires » dispose que « le règlement des opérations ainsi qu'un exemplaire des documents adressés au public doivent être déposés auprès d'un officier ministériel qui s'assure de leur régularité ». L'huissier est en vertu de ce texte dépositaire du règlement et garant de la régularité de la loterie publicitaire dont il devrait pouvoir vérifier les conditions de validité ainsi qu'à l'ensemble des documents envoyés au public. La loi ne donne pas mission à l'huissier de justice de vérifier la régularité du déroulement des opérations.

Concernant la suite des opérations, les deux collègues se sont montrés favorables à l'organisation d'une plus grande vigilance dans l'application des textes en vigueur et même à un renforcement des pouvoirs de contrôle des huissiers sur l'ensemble des opérations.

Le CNC rappelle donc l'étendue des obligations légales de l'huissier de justice dans la rédaction et le contrôle approfondi du règlement, des documents relatifs à l'opération publicitaire et l'obligation de conseil qui en est la conséquence vis à vis du client organisateur. Il doit également vérifier en matière de concours, la régularité des réponses au questionnaire. Il rappelle également que, s'agissant notamment de l'établissement d'un règlement, la remise des pièces vaut mandat.

De plus, afin de ne pas limiter ce contrôle au règlement et aux documents adressés au public, le CNC souhaite une modification législative visant à l'étendre à l'ensemble des opérations suivantes : le contrôle de la réalité, valeur et représentation des lots, le dépôt des bulletins de participation et sommes versées par les participants, la surveillance du dépouillement et de la délibération par un jury indépendant et compétent

3/ Les pensions alimentaires impayées

Le recouvrement relève exclusivement de la compétence de l'huissier de justice qui est seul habilité à mettre en place une procédure de paiement direct sur le territoire national. L'huissier de justice

compétent est celui du domicile du demandeur. Les frais d'intervention de l'huissier de justice sont à la charge du débiteur. En aucun cas le demandeur n'aura à en faire l'avance. Si le débiteur est insolvable, l'Etat peut s'y substituer. Le recouvrement de la créance se fait par paiement direct avec prélèvement d'office sur toute source de revenus (salaire, pension, compte bancaire, loyer ...).

Dans le cas de cette procédure directe celle-ci s'applique sur le paiement des pensions à venir et sur les six derniers mois impayés. Lesquels six mois d'impayés font l'objet d'un prélèvement de 1/12^{ème} au maximum par mois à venir jusqu'à extinction de cette dette.

Il peut également être procédé à la mise en œuvre de toutes les procédures d'exécution prévues par la loi.

La prescription en matière de pension alimentaire est de 5 ans. Les sommes dues sont versées directement sur le compte du bénéficiaire, sans transit de fonds chez l'huissier de justice.

4/ La saisie immobilière

L'intervention de l'huissier demeure très restreinte en matière de saisie et celle-ci se situe à deux niveaux :

- au moment de la signification du commandement (acte publié à la conservation des hypothèques),
- lors de la description du bien pour permettre au tribunal d'effectuer une mise à prix.

Des précisions sur la procédure de saisie ont été apportées par le Ministère de la justice qui indique que la loi du 23 janvier 1998 a apporté une protection supplémentaire pour les personnes surendettées en cas de saisie immobilière :

- en renforçant les mentions d'information du commandement,
- en prévoyant la possibilité de saisir la commission de surendettement des particuliers,
- en indiquant que la mise à prix peut faire l'objet d'une contestation.

Ces mesures ont été renforcées par la loi du 29 juillet 1998 (loi Péricard) sur la lutte contre les exclusions et par le décret du 1^{er} mars 1999 qui permet d'éviter la saisie immobilière en procédant à la vente amiable du bien, lorsque la commission de surendettement est en mesure de préconiser un plan d'échelonnement de la dette susceptible de satisfaire le créancier en attendant la réalisation de la vente.

Ce dispositif devrait donner un caractère exceptionnel à la vente du bien par adjudication.

D/ La question de la lettre recommandée avec accusé de réception (question du statut des lettres recommandées, des droits, obligations et effets juridiques sur l'expéditeur, le convoyeur, La Poste, et le destinataire.

Cette question a été abordée à plusieurs reprises, la Poste jouant un rôle majeur dans l'acheminement de certaines notifications. Les membres du groupe ont relevé la difficulté d'accéder à la personne (absence dans la journée, code d'accès à l'entrée des immeuble...), l'anonymat maintenu par la Poste sur l'émetteur d'un courrier en recommandé. Il a été fait état d'un arrêt de la Cour de Cassation qui assimile une lettre recommandée avec accusé de réception non réclamée à un courrier non envoyé, ce qui encourage les destinataires à ne pas se présenter à la Poste. Les effets de cette décision se font particulièrement sentir en ce qui concerne les relations locataires/bailleurs. Le groupe a donc auditionné successivement le médiateur de La Poste ainsi que des responsables de cette entreprise.

La lettre recommandée avec accusé de réception étant un objet de correspondance se distinguant de la lettre car l'expéditeur a une preuve d'envoi (L.R. simple) et une preuve de réception de la lettre (LRAR) et qu'il s'agit d'un service payé par l'expéditeur, la possibilité d'accorder au destinataire la possibilité de refuser la délivrance d'un pli, revient à retirer à l'expéditeur une partie des bénéficiaires clients, au moins en ce qui concerne l'avis de réception. Le service de l'avis de réception a été instauré par la loi du 25 janvier 1873. Il prévoyait que la signature de l'avis était réalisée par l'agent du service postal, et non par le destinataire. C'est à la suite de contestations par les destinataires de cette signature

de l'avis de réception par l'agent du service postal que la Poste a décidé de faire signer l'avis de réception par le destinataire du pli. Il n'est donc pas certain que le fait d'ajouter la possibilité de notifier le refus d'un pli ne constitue pas des risques de conflits. Par ailleurs, une évolution jurisprudentielle (tribunaux judiciaires et administratifs) confirme la prise en compte de l'attitude du destinataire : en matière du droit du travail, la notification de la lettre de convocation à un entretien préalable de licenciement, n'est pas remise en cause en cas de refus du salarié de recevoir le pli. A l'inverse, dans les procédures de divorce, le nouveau Code de procédure civile dispose qu'en cas de refus d'une lettre de notification, le secrétariat de la juridiction invite la partie à procéder par voie de signification : on prend en compte la possibilité du destinataire de refuser un pli. Dans le cas de bail, la notification d'un congé par le bailleur n'est pas régulière lorsque la LR n'a pas été remise par voie d'huissier. Il y a donc un certain nombre de dispositifs qui sont mis en place pour prendre en compte l'attitude du destinataire.

Le CNC constate que, dans le cadre du recouvrement des recettes de l'Etat, les commandements préalables à un acte d'exécution font l'objet d'envois de lettres simples, ce qui ne permet pas de prouver la réception de ce document. Le CNC rappelle que, dans le cadre de l'exécution de ce recouvrement, l'huissier, en vertu de la loi, doit être porteur du commandement et du titre exécutoire.

Toutefois, le groupe n'est pas parvenu à conclure sur ce sujet et le CNC a évoqué la possibilité de la création d'un nouveau groupe de travail sur les modes d'établissement des preuves.

III. ORGANISATION DE LA PROFESSION

L'organisation de la profession, représentation (A) et contrôles interne et externe (B) ont donné lieu à des débats qui ont abouti à des propositions du CNC (C)

A/ La représentation

Sous la tutelle du Ministère de la Justice, trois organismes financés par la profession, assurent le contrôle de l'activité et de la représentativité :

-les chambres départementales assurent essentiellement la discipline, sous le contrôle du Procureur de la République et sont consultées lors de toute cession d'une étude d'huissier de justice et pour la nomination d'un clerc assermenté ou habilité. Elles tiennent le registre de stage.

-les chambres régionales correspondant au ressort des cours d'appel sont notamment chargées d'assurer le contrôle des études.

-la chambre nationale a vocation à gérer les organismes obligatoires, la responsabilité civile et pécuniaire des huissiers de justice. Elle représente la profession devant les Pouvoirs Publics. Elle organise et gère la formation, de manière paritaire, des futurs huissiers de justice et la formation continue de la profession.

La profession dispose également d'un tarif légal fixé par décret, d'une convention collective nationale, d'une caisse de prêts limitée à 40% de la dépense, alimentée par ses membres, d'une caisse complémentaire de retraite pour les salariés, d'un service de compensation des transports (les déplacements de l'huissier de justice, quelle que soit la distance, sont facturés 5.58 € au justiciable) et d'un syndicat professionnel patronal (Syndicat National des Huissiers de Justice) dont l'adhésion est facultative.

B/ La discipline et les contrôles :

A l'occasion de l'étude des litiges entre les justiciables et les huissiers de justice, la chambre départementale peut être amenée à prononcer une des peines disciplinaires suivantes : le rappel à l'ordre, la censure ou la censure devant la chambre assemblée.

Le tribunal de grande instance, pour sa part, peut être amené à prononcer une des peines disciplinaires suivantes : la défense de récidiver, l'interdiction temporaire ou la destitution
Il y a possibilité de recours des décisions de la chambre départementale et du tribunal de grande instance devant la cour d'appel.

Les consommateurs se sont interrogés sur le point de savoir si la profession se contrôlait elle-même ou si la chancellerie effectuait un suivi et un contrôle des professions judiciaires et notamment de la profession d'huissier, quel était son rôle en cas d'infraction et enfin, s'il existait une classification par type d'infraction et par profession.

Concernant les mesures disciplinaires, le ministère de la justice a apporté les précisions suivantes : la procédure disciplinaire est prévue par l'ordonnance du 28 juin 1945 et le décret du 28 décembre 1973. Les poursuites sont exercées devant la Chambre de discipline géographiquement compétente (celle qui est rattachée à la chambre départementale dont dépend l'huissier de justice contesté). Le Procureur de la République peut également en être l'initiateur et, dans ce cas, il saisira le Tribunal de grande instance. Il s'agit d'une procédure juridictionnelle qui est confiée par le législateur aux autorités chargées au plan local du contrôle et de la surveillance des membres des professions réglementées (les officiers ministériels ou les auxiliaires de justice). Les procureurs généraux rassemblent les résultats des poursuites disciplinaires dont ont fait l'objet les professionnels du ressort et en rendent compte à la Chancellerie. Cette dernière est informée des poursuites disciplinaires dans le cadre de la gestion du dossier individuel du professionnel mais ne dispose pas de statistiques globales concernant l'ensemble de la profession.

Le Ministère de la justice ayant souligné que la Chancellerie n'avait pas les moyens de réunir les éléments permettant de déterminer le détail des infractions, un débat s'est instauré au sujet des procédures de contrôle interne et externe.

C/ Les propositions du CNC :

Compte tenu de ce qui précède :

- le CNC constatant que l'ensemble des procédures de contrôle existantes tant disciplinaires que judiciaires sont décentralisées et ne comportent aucune remontée des données, il propose l'organisation d'une réelle centralisation des informations dans le cadre de la Chambre nationale et de la Chancellerie, complémentaire de ces modes de contrôles internes et externes, afin d'assurer une cohérence dans le suivi global de la profession et la transparence sur ces informations dans le but, notamment, d'alimenter les réunions de suivi des recommandations du présent avis.

- de plus, le CNC a évoqué la restauration de la saisine du juge de l'exécution par voie de requête simple : il a en effet été rappelé que la loi de 1992 l'avait prévue mais que l'expérience avait été abandonnée, la plupart des gens étant incapables de formuler une requête qui puisse être étudiée par un juge. Le filtre d'un professionnel du droit pour établir la requête est alors apparu indispensable, compte tenu des conditions de fonctionnement du juge de l'exécution. Il convient de souligner cependant que la loi de lutte contre les exclusions (1998) permet la saisine du juge de l'exécution sans passer par un huissier de justice en matière d'expulsion.

Cette question n'a pas été tranchée par manque de consensus : dans son avis, le CNC a relevé :

- qu'à l'exception des mesures d'expulsion, le consommateur débiteur qui souhaite demander l'aménagement des conditions d'exécution, sanctionner une procédure irrégulière ou solliciter la mise à disposition de biens ou de sommes insaisissables, doit s'adresser à un huissier,
- qu'une telle mesure, outre l'obstacle psychologique résidant dans le fait d'aller voir un huissier alors qu'il est sollicité par l'un d'eux, renchérit le coût de la procédure pour des personnes souvent en situation de grande précarité.
- que le consommateur peut par ailleurs se heurter à un éventuel refus d'instrumenter contre un collègue.

-que paradoxalement enfin, l'huissier peut saisir sans forme le juge pour qu'il soit statué sur des difficultés d'exécution.

-que le collègue professionnel est opposé à la modification de la saisine du juge de l'exécution au motif qu'il ne saurait accepter l'argument psychologique dans la mesure où l'huissier de justice s'attache à se maintenir à la disposition de tout justiciable quelle que soit sa condition ou sa situation économique. Par ailleurs, la modicité du coût de l'assignation devant le JEX met à néant l'obstacle économique. Enfin, la saisine du JEX par l'huissier de justice lui-même est à la fois soumise à des formalités et met en œuvre, de fait et par son professionnalisme, l'exigence de clarté de la demande.

IV. FORMATION DES HUISSIERS DE JUSTICE

A/ La profession assure la formation des huissiers de justice, tant au niveau de l'enseignement dispensé, que de son coût.

- Les organismes de formation :

La Chambre Nationale des Huissiers de Justice est responsable de la formation qui est assurée par trois organismes distincts :

-L'École Nationale de Procédure Établissement Paritaire Privé (ENPEPP) dont l'enseignement est destiné aux employés des études, aux Clercs, aux Clercs significateurs et aux stagiaires qui bénéficient de l'enseignement des deux dernières années de l'École et qui vont ensuite se présenter à l'examen professionnel d'huissier de justice. Cet établissement diffuse un enseignement par correspondance et organise également des cours et des cycles de conférences obligatoires dans des centres généralement implantés auprès des cours d'appel.

Le diplôme qui sanctionne ces études est reconnu par l'État.

-Le Département Formation des Stagiaires (DFS) dont l'enseignement couvre une période de deux ans uniquement destinée aux stagiaires en vue de l'examen professionnel d'huissier de justice. Les cours sont organisés dans des centres régionaux (une douzaine) qui regroupent plusieurs cours d'appel.

-Deux voies d'accès à la profession :

A titre externe : le titulaire d'une maîtrise en droit doit s'inscrire sur le registre de stage tenu par les chambres départementales et doit exercer la fonction de stagiaire dans une étude, en qualité de salarié, pendant deux ans. Il lui est recommandé de s'inscrire aux deux dernières années de l'ENPEPP dont l'enseignement est plus spécifiquement orienté vers la procédure civile et les voies d'exécution. En outre, le stagiaire doit suivre l'ensemble des conférences diffusées par le DFS.

A titre interne : cette seconde possibilité d'accès reste minoritaire mais permet au salarié qui a exercé son activité pendant dix ans dans une étude, de présenter l'examen professionnel d'huissier de justice conformément aux dispositions des articles 5 ou 5-1 du décret du 14 août 1975 modifié.

-l'article 5 du décret n° 86-734 du 2 mai 1986 dispose : « peuvent être dispensés de stage, dans les conditions prévues à l'article 2, les personnes ayant exercé pendant six ans au moins les fonctions de principal Clerc d'huissier de justice ou des activités professionnelles comportant des responsabilités équivalentes dans un office d'huissier de justice, dans un organisme statutaire de la profession ou dans un organisme d'enseignement professionnel d'huissier de justice »;

-et l'article 5-1 du même décret : « sont dispensés de la condition de diplôme prévue au 5° de l'article 1^{er} et peuvent être dispensés de stage, dans les conditions prévues à l'article 2, les personnes titulaires soit de la capacité en droit, soit du diplôme universitaire de technologie des carrières juridiques et judiciaires, soit du diplôme national sanctionnant un premier cycle d'études juridiques, soit du diplôme délivré par l'École Nationale de Procédure de la Chambre nationale des Huissiers de Justice, ayant exercé des fonctions de Clerc d'huissier de justice pendant dix ans au moins, dont cinq ans dans les conditions mentionnées à l'article 5 ».

B/ Les propositions du CNC :

Les deux collègues ont débattu des questions de formation initiale et continue et de certification de services.

Les représentants des professionnels ont indiqué que la formation continue était effectuée à l'initiative de la profession qui en fixe les programmes en tenant compte de l'évolution de la profession et ont émis le souhait que celle-ci devienne obligatoire. Cette proposition a été vivement soutenue par le collègue professionnel mais répond également à un souhait des consommateurs.

Sur ce point, le CNC fait les propositions suivantes contenues dans l'avis : il confirme la pertinence de cette maîtrise de la formation, tout en invitant à une plus grande attention de l'Etat dans la définition du contenu des formations initiales et leur financement, les huissiers assurant, pour partie de leur activité, un service public. De plus, il s'est déclaré favorable à la mise en œuvre d'une formation continue obligatoire, facilitée notamment par le développement des nouvelles technologies de l'information. Par ailleurs, il considère que l'introduction d'un module de droit de la consommation lors de la formation initiale, ainsi que des interventions d'organisations de consommateurs dans le cadre de la formation continue de la profession. pourrait favoriser une meilleure prise en compte des préoccupations des publics fragiles.

De son côté, le collègue professionnel a souhaité des mesures visant à la promotion des collaborateurs au sein des études d'huissier de justice.

De plus, en vue de valoriser le niveau de qualité et répondre aux exigences qualité des clients, le CNC recommande que la profession s'oriente vers une démarche de certification dans le cadre de son activité concurrentielle.

V.LE TARIF DES HUISSIERS DE JUSTICE

La rémunération de l'huissier de justice comprend :

- des rémunérations tarifées : le décret du 12 décembre 1996 énumère et fixe le mode de calcul de plus de 150 actes.

- des rémunérations librement fixées entre le client et l'huissier de justice, qui peuvent s'appliquer :

- en complément à certains des actes tarifés limitativement énumérés dans la liste
- à des actes ou missions non tarifés dans le décret
- aux autres activités pouvant être exercées par un huissier de justice en tant que

profession libérale : gérance d'immeuble, syndic de copropriété, assurances....

1/Le tarif, la modulation d'un taux de base : au coût de l'acte ainsi déterminé par la loi s'ajoutent :

-une majoration pratiquée en fonction du litige selon un coefficient de pondération

-un poste de transport forfaitaire quelle que soit la distance parcourue

-le remboursement des débours (frais postaux, etc. ...)

-un émolument prévu à l'article 13 du tarif (droit d'engagement des poursuites) qui peut être perçu selon la nature de l'affaire et qui est calculé à partir du taux de base et en fonction du montant de la créance.

L'article 13 du décret du 27 avril 2001 prévoit : « Les actes mentionnés au tableau I donnent lieu, s'ils sont relatifs à une obligation pécuniaire déterminée et si ledit tableau leur en ouvre la possibilité à la perception, au profit de l'huissier de justice, d'un droit d'engagement de poursuites, calculé selon les tranches suivantes, pour une créance de :

-0 à 304 € : 2 taux de base par tranche de 76 €

-au-delà de 304 et jusqu'à 912 € : 8 taux de base + 2 taux de base par tranche de 152 €

-au-delà de 912 et jusqu'à 3 404 € : 16 taux de base + 2 taux de base par tranche de 304 €

-supérieure à 3 040 € : 30 taux de base + 2 taux de base par tranche de 1520 €,

sachant que ce droit ne peut être inférieur à 2 taux de base ni supérieur à 125 taux de base.

L'article 16 prévoit que les huissiers de justice sont rémunérés par des honoraires fixés d'un commun accord avec leur mandant ou, à défaut, par le juge chargé de la taxation, dans les hypothèses suivantes

-pour les actes dont la tarification est fixée par le tableau I, dès lors, d'une part, que ledit tableau en ouvre expressément la possibilité, d'autre part, que l'huissier de justice est confronté, dans l'exercice de sa mission, à une situation d'urgence ou à des difficultés particulières¹.

-pour les actes dont la rémunération n'est pas tarifée et notamment les sommations interpellatives et les constats autres que celui visé à la rubrique 104 du tableau I ;

-pour l'ensemble des prestations compatibles avec leur statut et n'ayant pas un acte d'huissier de justice pour support, soit notamment :

-les consultations juridiques et la rédaction d'actes sous seing privé délivrés dans le cadre des prérogatives qui leur sont imparties par l'article 56 de la loi du 31 décembre 1971 susvisée ;

-les missions d'assistance ou de représentation devant les juridictions où l'huissier de justice est habilité à représenter les parties, ces honoraires demeurent en toute hypothèse à la charge du mandant. Dans tous les cas, l'ensemble des différents postes réclamés est soumis à une TVA de 19,6% et la plupart des actes sont soumis à la perception supplémentaire d'une taxe parafiscale de 9 Euros.

2/ Le taux de base : celui-ci est de 1,60 Euro et doit être affecté d'un coefficient correspondant à l'acte pratiqué, tel qu'il figure dans la nomenclature du tarif légal.

3/ Le recouvrement de créance : l'huissier de justice participe également au recouvrement amiable des créances et assure seul le recouvrement judiciaire. A ce titre, le décret du 8 mars 2001 lui accorde un droit proportionnel dégressif à la charge du créancier de :

-12 % jusqu'à 125 €

-11 % de 125 à 610 €

-10,5 % de 610 à 1 525 €

-4 % au-delà (limité à 1 000 taux de base).

Ce droit est perçu sur les sommes recouvrées et non sur le montant global de la créance.

4/La prestation de service : pour les actes hors monopole qui relèvent du domaine concurrentiel (rédaction d'actes, mission de conseil, réception des clients, représentant d'un plaideur, ...) l'huissier de justice perçoit un honoraire librement négocié entre lui et son client, auquel s'ajoute la TVA à 19,6 %.

B/ Les précisions apportées par l'administration :

Dans le cadre d'une instance, le contrôle de l'application des tarifs (vérification des dépens) est organisé par les articles 704 à 718 du code de procédure civile : les parties peuvent prendre l'initiative d'une procédure lorsque le juge du fond se prononce sur la charge des dépens. En dehors d'une instance, une procédure similaire peut être initiée sur demande adressée au greffe de la juridiction compétente

¹ Ce texte a donné lieu à débat portant sur le point de savoir si l'alternative présentée par le texte correspondait à deux situations distinctes ou cumulatives. Le ministère de la justice a considéré sans ambiguïté que les deux conditions émises par le législateur étaient cumulatives et qu'elles devaient donc être réunies pour que l'huissier de justice puisse prétendre à des honoraires libres en sus de la rémunération autorisée par le tarif.

C/ Les recommandations des collègues :

Constatant la grande complexité de la tarification telle qu'elle est fixée par la réglementation, les collègues émettent des recommandations : certaines émanent des deux collègues et sont consensuelles, d'autres sont émises par chacun des collègues.

1.1.1 Le CNC constate que ce tarif, bien que fixé réglementairement et mis à la disposition du public, ne peut dispenser l'huissier de justice de son obligation d'information et de conseil, dans un but de clarté et transparence en préalable et tout au long de sa mission. Il recommande donc que l'huissier favorise l'accès à l'information tarifaire de l'ensemble des consommateurs, débiteurs ou créanciers, par tous les moyens appropriés (téléphone, Internet ...), cette information devant notamment permettre la comparaison des coûts des prestations offertes dans le contexte concurrentiel. Il rappelle de plus que, selon un avis de la Cour de Cassation en date du 10 juillet 2000, il appartient à l'huissier de justice de prouver « qu'il a averti préalablement son client du caractère onéreux de sa prestation de service et du montant estimé ou du mode de calcul de la rémunération à prévoir ».

Toutes les prestations de services de l'huissier de justice peuvent, en outre, être soumises au contrôle du juge taxateur.

En conséquence, le CNC recommande :

- la diffusion en étude d'un document d'information tel que décrit en annexe de l'avis. Celui-ci fait l'objet, pour partie, d'un affichage de façon visible du public et facilement accessible (c'est l'annexe de l'avis), et dans sa totalité, d'une brochure à remettre au consommateur, sur sa demande.

-la fourniture d'une estimation tarifaire prévisionnelle gratuite : le CNC affirme le principe selon lequel doit être clairement portée à la connaissance du consommateur la possibilité de lui fournir une estimation tarifaire prévisionnelle gratuite préalable à toute intervention.

-la nécessité d'informer le client du caractère onéreux de la prestation et de ses modalités de calcul (Avis de la Cour de Cassation du 10 juillet 2000) dans les hypothèses d'urgence ne permettant pas la rédaction matérielle de cette estimation.

-l'obligation posée par l'article 27 du décret du 12 décembre 1996, aux termes duquel « les huissiers de justice sont tenus de remettre aux parties un compte détaillé des sommes dont elles sont redevables ».

Il attire en outre l'attention sur le caractère spontané de la remise et la nécessaire lisibilité de ce compte détaillé, ne comportant pas en particulier d'abréviations. Dans tous les cas, l'huissier de justice est tenu de remettre aux parties un compte détaillé des sommes dont elles sont redevables ainsi qu'une information sur le coût des principales prestations tarifées sous forme de devis préalable.

Du côté des professionnels, il a été rappelé l'alourdissement des coûts liés à la TVA et à l'existence d'une taxe parafiscale égale à 9€. Le CNC ne s'est pas prononcé sur ces questions mais a rappelé l'avis voté par le Conseil National de la Consommation en ce qui concerne " les honoraires des avocats " relativement à la TVA à laquelle sont soumises les honoraires et émoluments des Professionnels du Droit : « Pour ne pas discriminer les consommateurs qui ne récupèrent pas la TVA, il est demandé de faire application d'un taux de TVA à 5,50 % pour les consultations en matière juridique, et de supprimer la TVA sur l'aide juridictionnelle, afin d'accroître l'enveloppe budgétaire disponible. »

VI. L'HUISSIER DE JUSTICE DANS LE CONTEXTE INTERNATIONAL

Depuis le 31 mai 2001, les états membres de l'Union Européenne (à l'exception du Danemark) doivent appliquer le règlement du Conseil de l'Union Européenne n° 1348/2000 du 29 mai 2000, relatif à la signification et la notification dans les états membres, des actes judiciaires et extrajudiciaires en matière civile et commerciale.

Le règlement du Conseil de l'Union Européenne n° 44/2001 du 22 décembre 2000, concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, est entré en vigueur le 1^{er} mars 2002. Quelle que soit la dénomination ou la forme d'exercice, on retrouve, dans presque tous les états, le binôme signification ou notification des actes et exécution des décisions de justice. Des rapprochements entre les états concernant les modalités de signification des actes viennent d'être mis en place. Toutefois, la grande variété entre les professionnels et leurs prérogatives et modes d'exercice rend une unification des systèmes peu envisageable dans un avenir proche.

Il est rappelé également que l'estimation tarifaire prévisionnelle, si elle est souhaitable dans son principe en matière de tarification libre, ne saurait engager définitivement l'huissier de justice dans la mesure où, dans le cours d'une procédure d'exécution par exemple, il ne maîtrise ni ses aléas ni les divers intervenants.

CONCLUSION :

Au terme des travaux, le CNC a présenté un projet d'avis avec, en annexe, un document à afficher dans les études des huissiers intitulé « L'huissier de justice et Vous ». Il a également procédé à la rédaction d'un document plus complet, qui prendra la forme d'une plaquette, disponible chez les huissiers de justice et consultable par tous les consommateurs qui en feront la demande. Un glossaire sera rédigé par la chancellerie en concertation avec les deux collèges, à l'issue des travaux du CNC.

AVIS CNC "HUISSIERS DE JUSTICE"

Dans le cadre du mandat approuvé par le bureau du CNC dans sa séance du 29 septembre 2000, a été constitué un groupe de travail relatif à la profession d'huissiers de justice.

Ce sujet s'inscrit dans une démarche globale initiée par les organisations de consommateurs au sein du CNC afin de favoriser un meilleur accès au droit et à la justice pour l'ensemble des citoyens.

L'analyse des dossiers examinés au cours des permanences juridiques tenues par les associations montre en effet qu'il est nécessaire d'améliorer la connaissance du rôle et des missions des huissiers de justice. Ce constat est partagé par la profession elle-même dont l'activité demeure mal connue.

Les principes réglementaires régissant la tarification apparaissent également méconnus, et suscitent des difficultés.

Les travaux se sont également appuyés sur la concertation menée dans le cadre de la Maison de la Consommation et de l'Environnement de Rennes, et sur l'étude réalisée au Centre régional de la Consommation de Lille.

L'objet du présent groupe était donc double :

- réaliser une analyse de l'existant par un inventaire de la profession (rôle, mission, droits et obligations) et un recensement des dysfonctionnements
- formuler des propositions de nature à améliorer l'information du consommateur sur l'étendue des missions dévolues aux huissiers, les limites de leurs interventions, le cadre de l'exécution des actes et sur les tarifs pratiqués.

Pour répondre à ces objectifs, le CNC préconise les mesures suivantes visant à :

- **I) L'amélioration de l'information du consommateur :**
 - Le devoir de conseil à l'égard du consommateur
 - L'amélioration de l'information sur la nature des missions de l'huissier de justice
 - La transparence sur le cadre des missions
 - La connaissance et la pertinence des termes utilisés
 - L'amélioration de l'information sur les tarifs et honoraires pratiqués
 - La nécessité de la simplification de l'information tarifaire
 - L'affichage et la remise en étude d'un document d'information tarifaire
 - La fourniture d'une estimation tarifaire prévisionnelle gratuite
 - L'obligation de remise d'un compte détaillé
- **II) La valorisation de la qualité des missions réalisées :**
 - L'amélioration de la formation initiale et continue
 - L'approche volontaire d'une démarche qualité certifiée
- **III) Le renforcement du concours de l'huissier de justice à la protection du consommateur :**
 - L'obligation de conseil à l'égard du mandant en cas de recouvrement de créance
 - Le contrôle sur les opérations de loteries publicitaires

- **IV) La prévention et le traitement des différends :**

- La permanence de la concertation avec les organisations de consommateurs
- La cohérence des outils de contrôle interne et externe de la profession
- Un meilleur accès à la justice
- L'acheminement des lettres recommandées par la Poste

D) L'amélioration de l'information du consommateur :

I.1 – Le devoir de conseil à l'égard du consommateur

Du fait de l'obligation étendue à l'ensemble des professionnels, l'huissier de justice est tenu à un devoir de conseil. Ainsi, « Les huissiers de justice, légalement ou contractuellement tenus de conseiller leur clients sur l'utilité et l'efficacité des actes qu'ils sont requis d'accomplir, doivent rapporter la preuve de l'exécution de cette obligation » en vertu d'un avis de la Cour de Cassation (Cass. Civ 1 ère du 15 décembre 1998).

Le CNC rappelle donc la nécessité pour les huissiers de justice de respecter leur devoir de conseil y compris dans le cadre du recouvrement amiable des créances.

I.2 – L'amélioration de l'information sur la nature des missions réalisées

a – La transparence sur le cadre des missions

L'huissier de justice est un officier ministériel qui exerce une profession libérale réglementée. Il bénéficie d'un monopole légal pour la délivrance des actes de procédure judiciaire, de l'assignation en justice à l'exécution forcée des jugements. Il bénéficie également d'un monopole pour certains actes extrajudiciaires.

Il exerce en outre, hors de ce monopole (ex : recouvrement amiable de créances, syndics de copropriété...), et entre en concurrence avec d'autres prestataires.

De cette double mission privée et publique est susceptible de naître une confusion pour le consommateur, qu'il soit créancier ou débiteur, sur le cadre de l'intervention de l'huissier de justice : tantôt il agit pour le service public de la justice, tantôt il agit pour un client.

Une identification claire et aisément compréhensible par tous des diligences accomplies dans le cadre du recouvrement amiable et des actes relevant de la procédure judiciaire, est de nature à responsabiliser le consommateur en permettant une meilleure connaissance de ses droits, obligations et recours, et non une incitation à en minorer la portée.

Une seconde source de confusion soulignée par le CNC réside dans la concurrence existante entre huissiers de justice et sociétés de recouvrement dans la mission de recouvrement amiable de créance, pouvant conduire ces dernières sociétés à créer une ambiguïté sur leurs pouvoirs et obligations respectives.

En outre, des créances se révèlent non fondées et la pratique démontre que en général les consommateurs ignorent leurs droits dans le cadre d'une mission de recouvrement amiable.

C'est pourquoi afin de favoriser une meilleure information du consommateur sur ses droits et obligations, et ainsi limiter les confusions éventuelles, *le CNC souhaite à l'exemple des fiches de vulgarisation réalisées par le Ministère de la justice sur le coût d'un procès et la profession d'avocat, la rédaction d'une plaquette répertoriant l'ensemble des missions exercées par les huissiers de justice et précisant leur rôle, devoirs, rémunération, organisation.*

Une telle transparence sur les activités s'avère d'autant plus nécessaire que les huissiers de justice, principalement en zone urbaine, sont amenés à diversifier et étendre leur offres.

Le CNC propose également la précision du type de recouvrement par l'apposition d'une mention écrite distincte « Recouvrement amiable par huissier de justice » ou « Recouvrement judiciaire par huissier de justice » en gros caractères en tête des documents émanant de l'huissier.

Il affirme en outre, que toute démarche d'une société de recouvrement à l'égard d'un consommateur, qu'elle soit orale ou écrite, ne doit par les termes employés entretenir aucune confusion entre cette activité et d'autres professions (« huissiers de justice » ou « inspecteurs »).

Ayant souligné les difficultés liées à la pratique des personnes chargées du recouvrement, et le contentieux afférant, *le CNC suggère enfin la création d'un groupe de travail dédié à ce thème, dépassant le champ du mandat actuel.*

b – La connaissance et la pertinence des termes utilisés :

Le CNC met en évidence l'importance de la terminologie employée :

Constatant la méconnaissance par le consommateur du milieu judiciaire, il propose que la chancellerie procède, en concertation avec les deux collèges, à la rédaction d'un glossaire des termes utilisés afin d'éclairer le consommateur.

De plus, existe une confusion entre les termes de « commandement » et de « sommation » dans les textes législatifs.

La sommation correspond à une mise en demeure délivrée à un débiteur avant l'obtention d'un titre exécutoire.

Le commandement est une mise en demeure solennelle, délivrée à un débiteur, postérieurement à l'obtention d'un titre exécutoire et précédent l'engagement soit d'une saisie-vente, soit d'une procédure d'expulsion.

Or, la loi utilise le terme de commandement alors qu'un titre exécutoire (acte de procédure) n'est pas nécessaire dans les domaines notamment des loyers (art 24 de la loi du 6 juillet 1989), et de la copropriété. Néanmoins, la nature des actes accomplis sous ce terme impropre n'est pas modifiée et ne peut entraîner les mêmes effets que le commandement tel que défini précédemment.

Le CNC souhaite donc une modification législative des textes concernés afin de lever cette incohérence.

1.1.2 - L'amélioration de l'information sur les tarifs et honoraires :

a – La nécessité de la simplification de l'information tarifaire :

La rémunération des huissiers de justice est fixée par le décret n°96-1080 du 12 décembre 1996 portant fixation du tarif des huissiers de justice en matière civile et commerciale, modifié par le décret du 8 mars 2001, le décret du 27 avril 2001 et le décret du 18 février 2002.

Quoique simplifié selon la volonté des rédacteurs, soucieux de l'exhaustivité des actes détaillés, la compréhension de ce décret du fait des différents droits le composant, de leur mode de calcul, et de la prise en compte des missions très diversifiées de l'huissier, demeure complexe pour le consommateur.

Ce tarif, bien que fixé réglementairement et mis à la disposition du public, ne peut donc dispenser l'huissier de justice de son obligation d'information et de conseil, dans un but de clarté et transparence en préalable et tout au long de sa mission.

Le CNC recommande donc que l'huissier favorise l'accès à l'information tarifaire de l'ensemble des consommateurs, débiteurs ou créanciers, par tous les moyens appropriés (téléphone, Internet ...).

Cette information doit notamment permettre la comparaison des coûts des prestations offertes dans le contexte concurrentiel.

Le CNC rappelle que selon un avis de la Cour de Cassation en date du 10 juillet 2000, il appartient à l'huissier de justice de prouver « qu'il a averti préalablement son client du caractère onéreux de sa prestation de service et du montant estimé ou du mode de calcul de la rémunération à prévoir ».

Toutes les prestations de services de l'huissier de justice peuvent, en outre, être soumises au contrôle du juge taxateur.

b – L'affichage et la remise en étude d'un document d'information tarifaire

Le CNC propose la diffusion en étude d'un document d'information tel que décrit en annexe. Celui-ci ferait pour partie l'objet d'un affichage de façon visible du public et facilement accessible, et pour partie serait remis sur demande du consommateur.

Le CNC recommande que ce document « L'huissier de justice et vous » précisant les droits et obligations de la profession, les voies de recours, et les types de rémunérations, soit rendu obligatoire par arrêté.

c- La fourniture d'une estimation tarifaire prévisionnelle gratuite

Le CNC affirme le principe selon lequel doit être clairement portée à la connaissance du consommateur la possibilité de lui fournir une estimation tarifaire prévisionnelle gratuite préalable à toute intervention.

Dans les hypothèses d'urgence ne permettant pas la rédaction matérielle de cette estimation, le CNC souligne la nécessité d'informer le client du caractère onéreux de la prestation et de ses modalités de calcul (Avis de la Cour de Cassation du 10 juillet 2000).

d – L'obligation de remise d'un compte détaillé

Le CNC rappelle l'obligation posée par l'article 27 du décret du 12 décembre 1996, aux termes duquel « les huissiers de justice sont tenus de remettre aux parties un compte détaillé des sommes dont elles sont redevables ».

Il attire en outre l'attention sur le caractère spontané de la remise et la nécessaire lisibilité de ce compte détaillé, ne comportant pas en particulier d'abréviations.

II) La valorisation de la qualité des missions réalisées :

Deux mesures sont de nature à améliorer et valoriser la qualité des prestations de l'huissier de justice contribuant ainsi à renforcer la reconnaissance de la profession .

II.1 – L'amélioration de la formation initiale et continue :

La profession assure elle-même la formation initiale et continue de ses membres, tant au niveau de l'enseignement qu'au niveau du financement.

Le CNC confirme la pertinence de cette maîtrise de la formation, tout en invitant à une plus grande attention de l'Etat dans la définition du contenu des formations initiales et leur financement, les huissiers assurant, pour partie de leur activité, un service public.

Compte tenu des publics rencontrés souvent en situation de grande précarité, une meilleure prise en compte de cette dimension sociale et psychologique est également à considérer. Pourraient notamment concourir à ce dernier objectif, *un module de droit de la consommation lors de la formation initiale, ainsi que des interventions d'organisations de consommateurs dans le cadre de la formation continue de la profession.*

Selon le CNC, en complément à la formation initiale, le principe du caractère obligatoire de la formation continue, facilitée notamment par le développement des nouvelles technologies de l'information, doit être posé.

Le collège professionnel souhaite également des mesures visant à la promotion des collaborateurs au sein des études d'huissier de justice.

II.2 – L'approche volontaire d'une démarche qualité certifiée :

Les associations de consommateurs soulignent l'avancée que représentent des démarches de type ISO 9000 certification « d'assurance qualité » dans lesquelles sont engagées certaines études.

L'intérêt direct pour le consommateur étant davantage pris en compte par la certification « de service » telle que définie aux articles L 115-27 et suivants du Code de la consommation et suivant les recommandations précédemment émises par le groupe de travail tenu en 1998, *le CNC recommande que la profession s'oriente vers une telle démarche dans le cadre de son activité concurrentielle.* Cet engagement volontaire permettrait de valoriser le niveau de qualité et répondre aux exigences qualité des clients.

III) Le renforcement du concours de l'huissier de justice à la protection du consommateur :

III.1 – L'obligation de conseil à l'égard du mandant en cas de recouvrement de créance

Les textes actuels ne prévoient pas que l'huissier de justice dispose du suivi de la créance pour le recouvrement de laquelle il est mandaté.

Pour pallier cette lacune et compte tenu des fréquentes hypothèses de recouvrements non justifiés (dans le domaine notamment de la téléphonie), *il est recommandé que l'huissier de justice attire l'attention de son client sur les risques encourus en cas de poursuites abusives.*

Le CNC propose qu'une mention indiquant clairement ce risque figure sur le courrier accusant réception de la demande d'un créancier particulier et sur le mandat général de recouvrement de créance d'un créancier professionnel.

L'information à l'égard du débiteur sur le cadre de l'intervention et les recours possibles doit en outre être renforcée en cas de créances non fondées.

III.2 – Le contrôle sur les opérations de loteries publicitaires

L'article L121-36 du Code de la Consommation relatif aux «loteries publicitaires» dispose que « le règlement des opérations ainsi qu'un exemplaire des documents adressés au public doivent être déposés auprès d'un officier ministériel qui s'assure de leur régularité ».

L'huissier est en vertu de ce texte dépositaire du règlement et garant de la régularité de la loterie publicitaire dont il doit vérifier les conditions de validité par rapport à ce même règlement ainsi qu'à l'ensemble des documents envoyés au public. Sur ce dernier point sa responsabilité peut être engagée sans qu'un mandat étende sa mission au delà de la fonction de séquestre ainsi que la jurisprudence en a jugé.

Le CNC rappelle donc l'étendue des obligations légales de l'huissier de justice garant de la régularité de l'opération (qui impliquent notamment l'intervention dans la rédaction ou contrôle approfondi du règlement, la surveillance des documents relatifs au concours, le contrôle du questionnaire établi ...) et l'obligation de conseil qui en est la conséquence vis à vis du client organisateur.

Afin de ne pas limiter ce contrôle au règlement et aux documents adressés au public, le CNC souhaite une modification législative visant à l'étendre à l'ensemble de l'opération.

Seraient alors par exemple les conséquences de cette obligation élargie : le contrôle de la réalité, valeur et représentation des lots, le dépôt des bulletins de participation et sommes versées par les participants, la surveillance du dépouillement et de la délibération par un jury indépendant et compétent

S'agissant notamment de l'établissement d'un règlement, la remise des pièces vaut mandat.

IV) La prévention et le traitement des différends

IV.1 – La permanence de la concertation avec les organisations de consommateurs :

Afin de poursuivre le dialogue engagé et prévenir ainsi les différends et le cas échéant en favoriser une résolution amiable, *le CNC est favorable à un renforcement de la concertation institutionnelle entre la profession d'huissiers de justice et les organisations de consommateurs.*

En ce sens, des contacts doivent être organisés :

- au niveau départemental, par la mise en place par chaque chambre départementale de vecteurs d'information permanents à la disposition des organisations et portés à leur connaissance (permanences téléphoniques, publications...), complétés de la désignation d'un correspondant dénommé
- au niveau national, par la communication de coordonnées de correspondants désignés au sein de la Chambre nationale des huissiers de justice et du Syndicat national des huissiers de justice, ainsi que dans chaque organisation de consommateurs agréée au plan national.

IV.2 – La cohérence des outils de contrôle internes et externes de la profession

Le CNC constate que l'ensemble des procédures de contrôle existantes tant disciplinaires que judiciaires sont décentralisées et ne comportent aucune remontée des données.

Complémentaire de ces modes de contrôles internes et externes, l'organisation d'une réelle centralisation des informations dans le cadre de la Chambre nationale et de la Chancellerie apparaît nécessaire afin d'assurer une cohérence dans le suivi global de la profession.

La transparence sur ces informations s'impose et permettra notamment d'alimenter les réunions de suivi des recommandations du présent avis.

Le collège consommateur du CNC souhaite la restauration de la saisine du juge de l'exécution par lettre recommandée avec accusé de réception.

En effet selon le collège consommateur, initialement cette saisine était simple et peu coûteuse en vertu de l'article 15 du décret n°92-755 du 31 juillet 1992 instituant de nouvelles règles relatives aux procédures civiles d'exécution pour l'application de la loi n°91-650 du 9 juillet 1991. Les modalités de saisine ont été modifiées par le décret n°96-1130 du 18 décembre 1996. En conséquence, à l'exception des mesures d'expulsion, le consommateur débiteur qui souhaite demander l'aménagement des conditions d'exécution, sanctionner une procédure

irrégulière ou solliciter la mise à disposition de biens ou de sommes insaisissables doit s'adresser à un huissier.

Une telle mesure outre l'obstacle psychologique résidant dans le fait d'aller voir un huissier alors qu'il est sollicité par l'un d'eux, renchérit le coût de la procédure pour des personnes souvent en situation de grande précarité. Le consommateur peut par ailleurs se heurter à un éventuel refus d'instrumenter contre un collègue. Paradoxalement enfin, l'huissier peut lui saisir sans forme le juge pour qu'il soit statué sur des difficultés d'exécution.

Des magistrats eux-mêmes ainsi qu'une partie de la doctrine ont confirmé que cette saisine directe ne constituait pas une source d'engorgement des tribunaux par une multiplication des contentieux, toute demande abusive ou dilatoire pouvant de plus donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts ou amende civile.

« L'absence d'un véritable contrôle pouvant conduire à des situations abusives qui risquent de jeter le discrédit sur la profession, il convient donc de mettre en place des moyens adaptés pour qu'elle conserve toute sa légitimité » selon les propos de M. Ruellan, magistrat.

Le collègue professionnel est opposé à toute réforme du mode de saisine du juge de l'exécution qui conduirait selon lui à un engorgement des tribunaux et conteste en outre, qu'il puisse jamais survenir qu'un huissier de justice refuse d'instrumenter contre un collègue.

IV.3 – Un meilleur accès à la justice

Par analogie avec l'avis relatif à l'information du consommateur sur les honoraires des avocats, et constatant qu'une partie des consommateurs ne peut financièrement, accéder au service public de la justice, le CNC recommande de faire connaître les services de renseignements mis à la disposition du public par les huissiers à titre gracieux, ainsi que le maillage des Maisons du droit.

Pour ne pas discriminer les consommateurs qui ne récupèrent pas la TVA, le CNC propose de faire application d'un taux de TVA à 5,5 % sur les actes et prestations de l'huissier de justice, et de supprimer la TVA sur l'aide juridictionnelle afin d'accroître l'enveloppe budgétaire disponible.

IV.4 – L'acheminement des courriers recommandés par la Poste

En marge des débats a été soulevée la question de l'acheminement des courriers recommandés par la poste sur laquelle le CNC constate une divergence des deux collèges suite à un arrêt de la Cour de Cassation en date du 19 janvier 2001 remettant en cause la valeur juridique de la lettre recommandée avec accusé de réception.

Cet arrêt confirme la thèse selon laquelle tant que la lettre recommandée n'a pas été remise à son destinataire, il n'y a pas eu de réception de la notification et le délai de préavis ne court pas. Cet arrêt peut donc se révéler source d'insécurité juridique, par exemple en matière de congé locatif.

Dans une volonté de protéger tant l'émetteur de la lettre que le destinataire, le collègue consommateur recommande une double mesure indissociable :

- d'une part, une information du destinataire sur l'identité de l'émetteur lors d'une demande de retrait. De nombreuses personnes refusant de se rendre au guichet afin de retirer une LRAR par crainte du contenu, cette information est de nature à inciter à la demande de retrait par les consommateurs, ceux-ci conservant le droit de ne pas en prendre possession.
- Et d'autre part, un enregistrement de la présence du destinataire à un guichet en cas de refus de retrait ou apposition de la mention « refusé » par l'agent. Ce second volet est protecteur de l'émetteur qui ne sera pas pénalisé par le refus éventuel du destinataire.

Le collège professionnel indique, lui, qu'il serait favorable à une généralisation de la signification au regard de la notification sous condition de la suppression de la taxe parafiscale.

Cette question dépassant le cadre fixé par le mandat, le CNC suggère la création d'un nouveau groupe créé à fin de clarifier l'établissement des modes de preuve, *auquel participeraient notamment les représentants de la profession d'huissiers de justice.*

Dans la perspective d'effectuer un suivi des recommandations du présent avis, le CNC préconise la réalisation d'un bilan annuel associant l'ensemble des participants au groupe de travail.

L'HUISSIER DE JUSTICE et VOUS

Ses Missions

L'huissier de justice est un officier ministériel qui exerce une profession libérale réglementée.

- *il bénéficie d'un monopole légal pour la délivrance des actes de procédure judiciaire (de l'assignation en justice, à l'exécution forcée des décisions) et certains actes extra-judiciaires.*
- *il exerce également d'autres activités en concurrence avec d'autres prestataires, par exemple : recouvrement amiable de créances, rédaction de baux, consultations juridiques, gérance d'immeuble et syndic de copropriété, vente aux enchères publiques ...*

Que vous ayez besoin d'un huissier de justice ou qu'il vous poursuive, l'huissier de justice a un devoir de conseil à votre égard, et doit vous fournir toutes les explications que vous souhaitez.

Sa rémunération

L'huissier de justice doit vous communiquer un compte détaillé des sommes réclamées, un reçu pour tout paiement et des pièces justificatives des dépenses engagées.

VOUS AVEZ BESOIN D'UN HUISSIER DE JUSTICE

Estimation tarifaire : Quelle que soit la nature de la mission que vous envisagez de lui confier, l'huissier de justice est à votre disposition pour l'établissement d'une estimation gratuite.

Les frais et honoraires de l'huissier de justice sont **à la charge de la personne au nom de laquelle la mission est engagée**. Tout ou partie des frais liés à une action en justice peuvent être mis à la charge de l'adversaire par la Loi ou le juge.

La rémunération de l'huissier de justice prévue par le décret du 12 décembre 1996 comprend :

- I) *Des rémunérations tarifées par décret* : le décret du 12 décembre 1996 énumère et fixe le mode de calcul de plus de 150 actes, et peut être consulté à l'étude.
- II) *Des rémunérations librement négociées entre le client et l'huissier de justice*, qui peuvent s'appliquer :

- 1 en complément à certains actes tarifés limitativement énumérés dans la liste
- 2 à des actes, ou missions, non tarifés dans le décret (ex : consultation juridique, actes sous seing privé, baux ...)
- 3 aux autres activités pouvant être exercées par un huissier de justice en tant que profession libérale : gérance d'immeuble, syndicat de copropriété, assurances ...

I) Les rémunérations tarifées par décret :

La composition des sommes dues : Les droits sont à calculer sur la totalité des sommes à recouvrer et non sur les acomptes versés.

* ***Les droits fixes (art 6 et 7 du décret)*** : somme forfaitaire qui varie selon les actes et le montant de la somme à recouvrer. Celle-ci est composée d'un taux de base (1,60 €) multiplié par un coefficient variant en fonction de la nature de l'acte et d'un coefficient variant en fonction du montant de la créance.

* ***Les droits proportionnels ou droits de recouvrement ou d'encaissement (art 8 ou 10 du décret)*** : Il s'agit d'un pourcentage calculé sur les sommes effectivement recouvrées ou encaissées. Lorsque l'huissier de justice effectue un recouvrement en vertu d'une décision de justice, d'un acte ou d'un titre en forme exécutoire, il perçoit simultanément le droit proportionnel à la charge du débiteur (*art. 8*) et le droit à la charge du créancier (*art.10*). Lorsque l'huissier de justice n'intervient que dans le cadre du recouvrement amiable, il ne peut prétendre qu'à la perception du droit proportionnel à la charge du créancier.

* ***Le droit d'engagement des poursuites (art. 13 du décret)*** : provision à valoir sur le droit de recouvrement payé par le créancier ou débiteur suivant que l'acte est effectué dans le cadre d'un recouvrement amiable ou judiciaire. Ce droit est entièrement déductible du droit proportionnel.

* ***Les frais de déplacement (art 18 du décret)*** : fixés forfaitairement à 5,48 €

* ***La TVA*** : 19,6 % sur toutes les sommes dues, hors droits d'enregistrements

* ***Les droits d'enregistrements*** : taxe forfaitaire de 9 €.

* ***Les débours (art 20 du décret)*** : Par exemple sur justification, frais d'affranchissement, de serrurier, indemnité pour concours de la force publique ..

* ***Les honoraires libres*** : Pour des actes limitativement énumérés et dans des situations dûment justifiées d'urgence, ou de difficultés particulières, ils sont fixés d'un commun accord (ou à défaut par un juge) et resteront de toute façon à la charge exclusive du client.

Quelques exemples : Attention les exemples suivants ne sont valables que pour les sommes indiquées

- 1) ***Assignment en justice*** : « Je veux saisir le tribunal d'instance pour le recouvrement d'une dette de 1000 €, combien vais-je payer ? »

	1.1.2.1.1.1.1.1 Créance de 1 000 €
Droits fixes	1,60 x 8,5 x 1 = 13,60 €
Honoraires libres (Si situation d'urgence ou difficultés particulières justifiées)	librement négociée avec le client
1.1.2.1.1.1.1.2 Frais de déplacement	5,58 €
1.1.2.1.1.1.1.3 TOTAL HT	19,98 €
TVA 19,6 %	3,92€
Droits d'enregistrement	9 €
TOTAL TTC	32,90€

2) **Constats** : « Si je veux faire appel à un huissier de justice pour un état des lieux de sortie de mon appartement, combien vais-je payer ? » Le coût d'un constat locatif est en principe à la charge de celui qui demande le constat.

	Constat locatif (art 3 de la loi du 06/07/89)	1.1.2.2 Autres constats
Droits fixes	1,60 x 51,5 = 82,40 €	Honoraires libres : à négocier avant toute intervention
Honoraires libres	Pas de perception possible	
Droit d'engagement des poursuites	Pas de perception possible	
Frais de déplacement	5,58 €	
1.1.2.2.1.1.1.1 TOTAL HT	87,98 €	
TVA 19,6 %	17,63 €	TVA 19,6 %
Droits d'enregistrement	9 €	
TOTAL TTC	114,61€	

II) Les Rémunérations librement négociées entre le client et l'huissier de justice :

Quelques exemples des actes pratiqués le plus couramment dans l'étude :

1) **Consultation juridique** : x € pour renseignement, y € si recherches juridiques nécessaires ou taux horaire, TVA 19,6%.

2) **Constat (non locatif)** : Honoraires x € par heure, taxe fiscale 9 €, TVA 19,6%.

VOUS ETES POURSUIVI PAR UN HUISSIER DE JUSTICE

Les poursuites en paiement d'une somme peuvent avoir pour origine :

- *Soit un recouvrement amiable*, l'huissier de justice ne peut vous réclamer que le montant de la somme effectivement due, et tous les frais de recouvrement sont alors à la charge de votre créancier

- *Soit un recouvrement judiciaire*, si un titre exécutoire (acte de procédure) a été rendu, tous les frais sont fixés par le décret du 12 décembre 1996 et l'huissier de justice ne pourra vous réclamer aucun autre honoraire supplémentaire.

Le Juge peut mettre à votre charge les frais, ou partie des frais, du recouvrement amiable infructueux.

Vous pouvez demander à l'huissier de justice toutes les explications que vous souhaitez, et solliciter un échelonnement de votre dette. Moins vous tarderez, en cas de poursuites, à prendre contact avec l'huissier, moins les frais seront importants.

Lors **d'un constat locatif**, les frais fixés par le décret (cf ci-joint) sont à la charge de celui qui demande le constat. Ils peuvent être partagés par moitié si le recours à l'huissier est motivé par le refus d'une partie de réaliser un état des lieux, ou de participer au constat alors qu'il a été régulièrement convoqué.

1.2 *En cas de litiges, outre les voies de recours de droit commun, les réclamations sont à porter devant la chambre départementale pour la discipline et devant la juridiction qui a statué pour les honoraires.*

1.2.1 Pour plus de précisions, sur demande vous sera remis un document plus complet d'information sur les missions de l'huissier de justice, ses droits et devoirs, les réclamations, ses rémunérations

L'HUISSIER DE JUSTICE ET VOUS

L'Huissier de Justice est un Officier ministériel qui exerce une profession libérale réglementée.

Il bénéficie **d'un monopole légal** pour la délivrance de toute une catégorie d'actes, à différentes étapes des procédures :

- Il peut effectuer des constats qui serviront de preuve à l'occasion du litige
- Il délivre les convocations en justice (les « assignations » ou « citations »)
- Une fois la décision rendue, il délivre les actes qui la porte à la connaissance de l'intéressé (les « significations ») et indique les recours éventuels
- Il est chargé de l'exécution des décisions de Justice. A ce titre, il bénéficie d'une protection légale renforcée.

Son intervention fait alors l'objet d'une rémunération dont le montant varie en fonction de la nature de l'acte, de son objet et du montant de la créance.

Il exerce également hors de ce monopole (ex : recouvrement amiable de créances, consultations juridiques, rédaction de baux, gérance d'immeuble et syndic de copropriété, ventes aux enchères publiques ...), et entre en concurrence avec d'autres prestataires, et en général sa rémunération peut être librement négociée.

1.3 L'Huissier de Justice a une compétence territoriale généralement limitée au ressort du Tribunal d'Instance de sa résidence :

- pour dresser les procès verbaux de constat (lieu des constatations)
- pour la signification des actes (domicile du destinataire)

Il a une compétence départementale pour Paris et la proche couronne.

Par exception, s'agissant du recouvrement des pensions alimentaires (celles à venir et celles des six derniers mois) l'Huissier de Justice compétent est celui du domicile du (de la) créancier(ère).

Il n'y a pas de compétence territoriale pour le recouvrement amiable, ni les constats sur internet.

Plusieurs Etudes d'Huissiers de Justice exercent généralement sur une même compétence territoriale. Toute personne qui désire confier une mission ou un dossier peut choisir librement son Huissier de Justice.

LES DEVOIRS DE L'HUISSIER DE JUSTICE

- L'Huissier de Justice est tenu au **secret professionnel** (*art. L226-13 du Code Pénal*)
- Il a une obligation de conseil et doit vous fournir toutes les explications que vous souhaitez.
- **Ministère obligatoire** : l'Huissier de Justice doit prêter son concours, sauf dans les cas d'empêchement (ex : intervention pour la partie adverse), et pour cause de parenté ou d'alliance (*art 15 du décret n° 56-222 du 29 février 1956*).
- **Reçu** : Tout encaissement en espèces donne lieu à la délivrance d'un reçu (*art. 29 décret n° 96-1080 du 12 décembre 1996*). Un reçu peut également être remis pour tout autre mode de paiement.
- **Reversement des sommes encaissées** : Toutes sommes reçues en paiement entre les mains d'un Huissier de Justice pour le règlement d'une créance doivent être reversées par l'Huissier au créancier dans un délai maximum de trois semaines si le paiement est effectué en espèces de six semaines dans les autres cas. (*art. 25 décret n° 96-1080 du 12 décembre 1996*)
- **Comptes détaillés** : l'Huissier de Justice doit remettre un compte détaillé des sommes réclamées sans abréviation : rémunérations tarifées, débours, frais de déplacement, honoraires (*art. 27 du décret n° 96-1080 du 12 décembre 1996*)

LES DROITS DE L'HUISSIER DE JUSTICE

- **Provision** : L'Huissier de Justice peut, avant de prêter son concours et pour les actes et formalités qui doivent être immédiatement diligentés, demander à la partie qui le requiert une provision suffisante pour couvrir sa rémunération et les débours correspondants (*art 21 du décret du 12 décembre 1996*)
- **Droit de rétention** : l'Huissier de Justice est en droit de conserver les pièces du dossier en sa possession pour garantir le paiement de sa rémunération et de ses débours (*art. 22 du décret du 12 décembre 1996*)

LES RECLAMATIONS CONTRE L'HUISSIER DE JUSTICE

- **Discipline** : Une Chambre départementale est chargée de la discipline de la profession et est susceptible d'instruire les réclamations :
Adresse
- **Tarifs** : En cas de difficultés, il est possible de demander par lettre simple, au Secrétariat-greffe de la juridiction qui a statué de vérifier le montant des dépens. Il en est de même de l'Huissier de Justice qui entend recouvrer ses dépens (*art 705 et s. NCPC*).
- **Voies de recours de droit commun** : Leur exercice est possible pour les autres types de réclamation.

LE TARIF DE L'HUISSIER DE JUSTICE

La rémunération de l'Huissier de Justice comprend :

I) Des rémunérations tarifées : le Décret du 12 décembre 1996 énumère et fixe le mode de calcul de plus de 150 actes, et peut être consulté à l'Etude.

II) Des rémunérations librement fixées entre le client et l'Huissier de Justice, qui peuvent s'appliquer :

- en complément à seulement certains des actes tarifés énumérés dans la liste
- à des actes, ou missions, non tarifés dans le décret (ex : conseil, consultation juridique, actes sous seing privé, baux ...)
- aux autres activités pouvant être exercées par un Huissier de Justice en tant que profession libérale : gérance d'immeuble, syndic de copropriété, assurances ...

Evaluation prévisionnelle : Quelle que soit la nature de la mission que vous envisagez de lui confier, l'Huissier de Justice est à votre disposition pour l'établissement d'une estimation écrite et gratuite.

I) REMUNERATIONS TARIFEES

Art. 1 à 15, 20 et 21 du décret du 12 décembre 1996, Décret du 8 mars 2001 et Décret du 27 avril 2001

- Les frais et honoraires de l'Huissier de Justice sont à la charge de la personne au nom de laquelle la mission est engagée. Néanmoins tout ou partie des frais liés à une action en Justice peut être mis à la charge de l'adversaire par la Loi ou le Juge; c'est ainsi que, généralement, le perdant doit supporter les frais d'exécution rendus nécessaires par sa résistance.
- **La composition des sommes dues** : Les droits sont à calculer sur la totalité des sommes à recouvrer et non sur les acomptes versés.
 - **Les droits fixes** (*art 6 et 7 du décret*) : Somme forfaitaire qui varie selon les actes et le montant de la somme à recouvrer. Celle-ci est composée d'un taux de base : 1,60 € (Décret du 12 Décembre 1996) multiplié par
 - un coefficient variant en fonction de la nature de l'acte
 - un coefficient variant en fonction du montant de la créance

- **Les droits proportionnels ou droits d'encaissement (art 8 et 10 du décret) :** Pourcentages sur les sommes effectivement recouvrées ou perçues.

Sommes recouvrées (en €)	Art. 8 (à charge du débiteur, mais avancé par le créancier) en cas de recouvrement judiciaire	Art. 10 (à charge créancier) en cas de recouvrement amiable ou judiciaire
- Jusqu'à 125	10 %	12 %
- De 125 à 610	6,5 %	11 %
- De 610 à 1.525	3,5 %	10,5 %
- Au dessus de 1.525	0,3 %	4 %

- **Le droit d'engagement des poursuites (art. 13 du décret) :** Provision à valoir sur le droit de recouvrement payé par le créancier ou le débiteur suivant que l'acte est effectué dans le cadre d'un recouvrement amiable ou judiciaire. Ce droit est entièrement déductible du droit proportionnel.
- **Les frais de déplacement (art 18 du décret) :** fixés à 5,58 € (1^o Août 2002)
- **La TVA :** 19,6 % sur toutes les sommes dues, hors débours et droits d'enregistrements
- **Les droits d'enregistrements (art 20 du décret) :** Taxe forfaitaire de 9 €
- **Les débours (art 20 du décret) :** Par exemple frais d'affranchissement sur certains actes, de serrurier, indemnité pour concours de la force publique ..
- **Les honoraires libres (art 16 du décret) :** Pour certains actes, l'Huissier est en droit de réclamer à son client, préalablement informé, des honoraires supplémentaires. Ces honoraires, fixés d'un commun accord ou, à défaut par un Juge, et qui resteront de toute façon à la charge exclusive du client, ne peuvent être sollicités que dans les situations dûment justifiées d'urgence, de difficulté particulière, de complexité, ou acte lié à une consultation juridique.

Vous avez besoin d'un Huissier de Justice

- **Quelques exemples :** Attention les exemples suivants ne sont valables que pour les sommes indiquées

A) **Recouvrement de créance :** « **Je suis créancier** d'une somme de 1000 € ou de 1500 € et demande à un Huissier de Justice d'adresser une sommation de payer à mon débiteur. Suite à cette action **mon débiteur me règle, combien vais-je payer ?** » (Acte n° 40 du Tableau I)

	<i>Créance de 1 000 €</i>	<i>Créance de 1 500 €</i>
Droits fixes	$1,60 \times 9,5 \times 1 = \mathbf{15,20 \text{ €}}$	$1,60 \times 9,5 \times 2 = \mathbf{30,40 \text{ €}}$
Droit proportionnel dont droit d'engagement des poursuites	$15 + 53,35 + 40,95 = \mathbf{109,30 \text{ €}}$ $(1,60 \times 16) + (1,60 \times 2) = \mathbf{28,80 \text{ €}}$	$15 + 53,35 + 96,08 = \mathbf{164,43 \text{ €}}$ $1,60 \times 20 = \mathbf{32 \text{ €}}$
Frais de déplacement	<u>5,58 €</u>	<u>5,58 €</u>
TOTAL HT	130,08 €	200,41 €
TVA 19,6 %	25,50 €	39,28 €
Droits d'enregistrement	<u>9,00 €</u>	<u>9,00 €</u>
TOTAL TTC	164,58 €	248,69 €

B) Saisine du Tribunal d'Instance : « Je désire assigner mon débiteur devant le Tribunal d'Instance pour obtenir sa condamnation au paiement de 2 dettes, l'une de 600 € et l'autre de 4 500 € ». (Acte n° 1 du Tableau I)

	<i>Créance de 600 €</i>	<i>Créance de 4 500 €</i>
Droits fixes	$1,60 \times 8,5 \times 1 = \mathbf{13,60 \text{ €}}$	$1,60 \times 8,5 \times 2 = \mathbf{27,20 \text{ €}}$
Honoraires libres (Si situation d'urgence ou difficultés particulières justifiées)	Librement négociés avec le client	Librement négociés avec le client
Appel de cause	0,80 €	1,60 €
<i>1.3.1.1.1.1.1 Frais de déplacement</i>	<u>5,58 €</u>	<u>5,58 €</u>
<i>1.3.1.1.1.1.2 TOTAL HT</i>	19,98 €	34,38 €
TVA 19,6 %	3,92 €	6,74 €
Droits d'enregistrement	<u>9,00 €</u>	<u>9,00 €</u>
TOTAL TTC	32,90 €	50,12 €

C) Signification du jugement : "Je dois faire signifier la décision de justice rendue en ma faveur". (Acte n° 2 du Tableau I)

	<i>Créance de 600 €</i>	<i>Créance de 4 500 €</i>
Droits fixes	$1,60 \times 12 \times 1 = \mathbf{19,20 \text{ €}}$	$1,60 \times 12 \times 2 = \mathbf{38,40 \text{ €}}$
Honoraires libres (Si situation d'urgence ou		

difficultés particulières justifiées)	Perception possible librement négociée avec le mandant	Perception possible librement négociée avec le mandant
<i>Frais de déplacement</i>	5,58 €	5,58 €
TOTAL HT	24,78 €	43,98 €
TVA 19,6 %	4,86 €	8,62 €
Droits d'enregistrement	9,00 €	9,00 €
TOTAL TTC	38,64 €	61,60 €

Note : Le droit fixe de l'Huissier de Justice ne varie plus au delà de 1 280 €. Le coût de la signification incombe au perdant du procès.

D) Saisie-attribution : "Je suis créancier bénéficiaire d'un titre exécutoire pour une somme de 1.500 €, et souhaite faire saisir le compte bancaire de mon débiteur".

Note : La procédure est faite aux frais, avancés, du créancier. Mais la charge finale de ces frais incombe au débiteur.

La "saisie-attribution" est l'acte de procédure qui immobilise et attribue au créancier saisissant les sommes trouvées, disponibles. Il est nécessairement suivi d'autres actes, au moins la dénonciation de la saisie au débiteur, mais d'autres peuvent être indispensables, comme la signification au tiers saisi de l'acquiescement, la mainlevée ...

Certaines sommes sont insaisissables (RMI, allocations familiales), le débiteur doit alors en demander le déblocage conformément à la loi en vigueur.

	<i>Saisie-attribution</i> (acte n° 50 du Tableau I)	<i>Dénonciation de saisie-attribution</i> (acte n° 5 du Tableau I)
Droits "fixes" HT	1,60 x 20,5 x 1 = 65,60 €	1,60 x 15,5 x 2 = 49,60 €
Droit d'engagement des poursuites HT	1,60 x 20 = 32 €	0
Frais de déplacement HT	5,58 €	5,58 €
<i>Débours (timbres) à partir de 0,46 € (est fonction du nombre de "débiteurs" et du mode de signification de l'acte)</i>	mémoire	mémoire
Sous total HT sauf mémoire	103,18 €	55,18 €
TVA 19,6 %	20,22 €	10,82 €
Droits d'enregistrement	9 €	9 €
TOTAL TTC sauf mémoire	132,40 €	75,00 €

	<i>Signification au tiers saisi de l'acquiescement du débiteur</i> (acte n° 6 du Tableau I)	<i>Mainlevée quittance au tiers saisi</i> (acte n° 94 du Tableau I)
Droits "fixes" HT	1,60 x 13 x 2 = 41,60 €	1,60 x 9,5 x 2 = 30,40 €
Frais de déplacement HT	5,58 €	5,58 €
<i>Débours (timbres) à partir de 0,46€ (est fonction du nombre de "débiteurs" et du mode de signification de l'acte)</i>	mémoire	mémoire
Sous total HT sauf mémoire	47,18 €	35,98 €
TVA 19,6 %	9,25 €	7,05 €
Droits d'enregistrement	9 €	9 €
TOTAL TTC sauf mémoire	65,43 €	52,03 €

Récapitulatif :

		A régler par le débiteur	A régler par le créancier, en cas d'échec de cette procédure. Néanmoins tous ces frais s'ajoutent à la dette du débiteur, et lui sont réclamés à l'occasion des autres procédures d'exécution possibles, pendant trente ans.
Les actes déclinés ici sont tous ceux prévus par le Code de Procédure Civile, faute par le débiteur d'acquiescer au paiement. Pour limiter le nombre d'actes ce dernier doit donc prendre contact avec l'Etude de l'Huissier de Justice dès qu'il est informé du blocage de son compte.			
Saisie-attribution	132,40		
Dénonciation de saisie-attribution	75,00		
Signification de l'acquiescement	65,43		
Mainlevée quittance	<u>52,03</u>		
Frais d'actes TTC	324,86	324,86 €	324,86 €
Droit de recouvrement (art. 8) HT	75,18		
A déduire droit d'engagement des poursuites HT	<u>-32,00</u>		
Solde des droits d'encaissement HT	43,18		
TVA à 19,60 % sur solde droits d'encaissement	<u>8,46</u>		
Solde droits d'encaissement TTC	51,64	51,64 €	0
Total frais TTC	376,50 €	376,50 €	324,86 €

E) Constats : « Si je dois faire appel à un Huissier pour un état des lieux de sortie de mon appartement, combien vais-je payer ? »

Note : Le coût est à la charge de celui qui demande le constat

	<i>Constat locatif (art 3 de la loi du 06/07/1989)</i>	<i>Autres constats</i>
Droits fixes	1,60 x 51,5 = 82,40 €	Honoraires libres :
Honoraires libres	Pas de perception possible	à négocier avant toute intervention
Droit d'engagement des poursuites	Pas de perception possible	Pas de perception possible
Frais de déplacement	5,58 €	<u>5,58 €</u>
TOTAL HT	<u>87,98 €</u>	
TVA 19,6 %	17,24 €	Mémoire
Droits d'enregistrement	<u>9,00 €</u>	<u>9,00 €</u>
TOTAL TTC	114,22 €	Mémoire

• **Recouvrement amiable :**

- Le créancier supporte les frais; il doit notamment le droit d'encaissement fixé par l'art. 10, majoré le cas échéant, d'honoraires supplémentaires si ces derniers sont fixés d'un commun accord et prévus par convention

• **Quelques cas particuliers de minoration du tarif et d'exception aux règles de compétence territoriale**

- Ces tarifs sont minorés
 - en matière prud'homale : coût de l'assignation et de la signification réduits de moitié
 - si vous bénéficiez de l'Aide Juridictionnelle : en fonction du pourcentage restant à votre charge, selon la décision du Bureau d'aide juridictionnelle.
- Recouvrement des pensions alimentaires (procédure de paiement direct pour les 6 derniers mois, ainsi que pour les mois à venir) : Les frais incombent au débiteur, aucune avance ne peut être demandée

Vous êtes poursuivi par un Huissier de Justice

Les demandes en paiement d'une somme peuvent avoir pour origine :

- **Soit un recouvrement amiable**, l'Huissier de Justice ne peut vous réclamer que les montants dus à votre créancier, sans y ajouter de frais. **Tous les frais de recouvrement sont à la charge de votre créancier.**
- **Soit un recouvrement judiciaire**, si un titre exécutoire (acte de procédure) a été rendu, tous les frais sont fixés par le décret du 12/12/96 et l'Huissier de Justice ne pourra vous réclamer aucun autre honoraire supplémentaire.

La rubrique précédente "Vous avez besoin d'un Huissier de Justice" vous permet de comprendre le détail des sommes réclamées.

F) REMUNERATIONS LIBREMENT NEGOCIEES PAR L'HUISSIER DE JUSTICE

- Ces rémunérations libres sont à la charge exclusive du demandeur, fixées d'un commun accord ou à défaut par le juge .Elles dépendent généralement de la combinaison d'une rémunération « de base », propre à chaque Etude, assortie ou non d'éléments variables spécifiques au dossier (ex : urgence, facilité ou complexité particulière, heure ou jour d'intervention).

Missions (cas rencontrés le plus fréquemment)	Rémunérations Hors Taxe	TVA à 19,60 %	Taxe fiscale forfaitaire	Remboursement des frais avancés à des tiers
	Taux horaire			
<u>Le Procès Verbal de Constat autre que locatif</u> (déplacement, constatation, rédaction, secrétariat) <u>et l'acte interpellatif</u> (contenant l'exposé d'une demande en vue d'obtenir et enregistrer une réponse du destinataire) : → 1° Heure (au départ de l'Etude) → par heure supplémentaire	€ €	Sur les sommes Hors Taxe revenant à l'Huissier de Justice	9 €	Frais de photographies, de duplication, d'affranchissement, de témoins, serrurier, ...
<u>Préparation du dossier, rédaction :</u> (exemples : gestion d'un dossier hors de la compétence territoriale de l'Etude, constitution et suivi d'un dossier pour obtention d'un titre exécutoire, convocation de l'adversaire devant une juridiction, ...)	€		Non	Le cas échéant : Frais de Greffe, levée d'états hypothécaires, nantissements ...
<u>Représentation aux audiences :</u> <ul style="list-style-type: none"> Devant le Juge de l'Exécution Saisie des Rémunérations devant le Juge d'Instance Tribunal de Commerce Tribunal Paritaire des Baux Ruraux 	€ € € €		Non	Non
<u>Consultation Juridique</u> : taux par ½heure indivisible	€la ½heure		Non	Le cas échéant
<u>Rédaction d'Acte Sous Seing Privé :</u> (exemples : bail, reconnaissance de dette, PACS, ...)	€		Non	Frais de Greffe, levée d'états hypothécaires, nantissements ...
<u>Mission générale de Recouvrement de créances :</u> Le créancier, désireux de se décharger des soucis de suivi de facture, de constitution de dossier, de compétence territoriale, de gestion, de suivi de processus, s'il y a lieu d'avances de frais, ... peut confier à un Huissier de Justice partie ou totalité de son portefeuille de créances à recouvrer. L'accord du client et de l'Huissier de Justice précise l'étendue du mandat (notamment les pouvoirs de négociation), les procédures à mettre ou pas en œuvre, les délais de traitement, les échéances des reversements, les frais pris en charge en cas de non recouvrement, le montant des honoraires particuliers librement consentis afférents à cette gestion-recouvrement et les modalités de paiement de ces frais et honoraires. Ces honoraires ne peuvent être globalement inférieurs à ceux résultant de l'application de l'article 10 du décret tarifaire.				

1.3.2 III) REMUNERATIONS LIBRES DES AUTRES ACTIVITES POUVANT ETRE EXERCEES

- Ventes volontaires de meubles aux enchères publiques (article 16-1 du décret du 12/12/1996)
- Gérance d'immeubles ;
- Syndic de copropriété
- Assurances

Lexique

Assignation : convocation des parties à comparaître devant un tribunal. Elle doit préciser la date, l'heure et le lieu de l'audience ainsi que les demandes, motifs et arguments du demandeur et la liste des pièces dont le demandeur entend se prévaloir. Si la convocation est à comparaître "A Quinzaine", vous devez impérativement vous faire représenter par un avocat. Elle est toujours portée par huissier de justice.

Commandement de payer : premier acte d'exécution délivré par l'huissier de justice au débiteur.

Citation : même définition que « assignation » (voir ci-dessus).

Créancier : personne à qui on doit de l'argent.

Débiteur : personne qui doit payer la dette ou exécuter une obligation.

Dénonciation de saisie-attribution : acte d'huissier de justice qui prévient le débiteur de la saisie de son compte. L'acte de saisie est quant à lui adressé à l'organisme bancaire du débiteur.

Injonction de payer : procédure simplifiée dans le cas d'une dette née d'un contrat. Le tribunal se prononce d'abord sur requête sans avoir entendu le débiteur. Celui-ci peut contester l'ordonnance dans le mois suivant la signification, à défaut la décision du juge devient définitive.

Déclaration au greffe du tribunal d'instance : pour une saisie simplifiée, procédure gratuite pour les créances inférieures ou égales à 3800 €.

Requête : saisine (demande) auprès d'une instance judiciaire

Saisie-vente : les biens du débiteur sont le gage des créanciers : l'Huissier de Justice, muni d'un titre exécutoire, peut saisir les biens meubles (voiture, mobilier) qui seront vendus.

Saisie-arrêt des rémunérations : rémunérations du débiteur (salaires, certaines pensions, indemnités Assedic...), sauf les sommes insaisissables.

Saisie-attribution : exemple : saisie d'un compte bancaire.

Saisie immobilière : permettra de poursuivre la vente d'un bien immobilier.

Signification de décision de justice : remise d'une copie de cette décision. La date de la signification par huissier de justice marque le départ des délais de recours éventuels (appel, opposition ou cassation). Si le débiteur est absent, et si personne n'accepte l'acte, l'huissier de justice déposera l'acte en mairie, laissera un avis de passage au domicile et y enverra une copie de l'acte. La procédure pourra donc suivre son cours, que l'acte soit retiré ou non de la mairie.

Sommation de payer : c'est une mise en demeure de l'huissier de justice en dehors de toute procédure judiciaire. Elle n'a pas de valeur contraignante mais marque le point de départ de certains délais (forclusion, intérêts). Mieux vaut toutefois dès réception, réagir immédiatement auprès de l'huissier de justice.

Titre exécutoire : c'est un acte dressé par un officier public (notaire) ou ministériel (huissier de justice), une décision de justice, une ordonnance, un état émis par un comptable public (receveur, Trésor), qui permet à l'huissier de justice de contraindre toute personne à exécuter les obligations mises à sa charge.

Rapport du Conseil national de la Consommation Sur la Facture de téléphone fixe ou mobile

Rapporteurs : Mme Anne Petit (ADEIC) pour le collège des consommateurs et usagers
Mme Annick Gaime (MEDEF) pour le collège des professionnels

Sommaire

Introduction : le secteur de la téléphonie

Le mandat

Les travaux issus du mandat

Première étape : l'avis terminologie

Deuxième étape : l'arrêté facture

Troisième étape : l'avis sur la fiche d'information

Quatrième et dernière étape : la fiche tarifaire et un complément de la terminologie

Conclusion

Annexes

Annexe 1 : le mandat

Annexe 2 : les tableaux de référence

Annexe 3 : les exemples produits par sept opérateurs

Annexe 4 : Références des textes adoptés à l'issue des travaux relatifs à la facture des services de téléphonie fixe et mobile.

Introduction

Le secteur de la téléphonie a connu récemment une période de croissance très rapide : le secteur de la téléphonie mobile, après une période de croissance très forte entre 1998 et 2001 se stabilise aujourd'hui et compte 38,2 millions de clients actifs en mars 2003 (Source : Observatoire mobiles de l'ART). La téléphonie fixe s'est ouverte à la concurrence depuis quatre ans, les offres commerciales et les modalités tarifaires de ce secteur sont devenues très semblables à celle de la téléphonie mobile. En particulier, du fait de l'évolution des technologies, les offres sont devenues plus variées.

Dans ce contexte, les opérateurs ont cherché à développer la qualité de leurs services (développement des réseaux, qualité des communications et certification de services) en renforçant notamment les moyens de dialogue avec les consommateurs et leurs associations (création de l'AFOM et du médiateur des télécoms).

Le comportement des consommateurs a, par ailleurs, évolué : ils ont appris à mieux maîtriser leur consommation et n'hésitent plus à faire appel à plusieurs opérateurs pour satisfaire leurs besoins en services de télécommunications.

Le nombre des litiges dans le secteur reste cependant très élevé : les services de la DGCCRF ont ainsi recensé plus de 19000 réclamations en 2002 dans le secteur des télécommunications dont la moitié concernait la téléphonie mobile, un quart la téléphonie fixe et un quart Internet. Plus de la moitié des réclamations est liée à des contestations de facturation et aux problèmes de règlement.

Le mandat

Le mandat du Ministre invitait le groupe de travail "à mettre en œuvre les moyens en vue de fournir au consommateur une facture de téléphone, fixe ou mobile, qui tient compte des obligations prévues par l'arrêté 83-50/A du 3 octobre 1983 et qui lui permette de reconstituer ses dépenses de téléphone et de maîtriser sa consommation."

Il s'agissait également d'examiner "s'il y a lieu d'envisager le contenu minimal de l'information pré-contractuelle à donner par les vendeurs aux prospects lors de l'abonnement à un service de téléphonie."

Le groupe de travail a intégré dans ses réflexions l'étude approfondie qui avait été préalablement menée par la Commission des clauses abusives, par la DGCCRF, et les professionnels afin d'éliminer les clauses abusives dans les contrats de téléphonie mobile.

Il a également, au cours de ses travaux, auditionné des représentants de :

- L'ART sur les études réalisées par OVUM et la SOFRES,

- La DGCCRF sur ses statistiques relatives aux réclamations dans le secteur de la téléphonie ainsi que sur la réglementation en matière d'information pré-contractuelle,
- L'INC sur l'information pré-contractuelle dans les différents secteurs d'activités économiques,
- Et l'ADEIC sur le recensement et l'analyse des causes de litiges dans la téléphonie.

L'information pré-contractuelle est essentielle pour que chaque consommateur puisse, en connaissance de cause, maîtriser les différents paramètres qu'il a à prendre en compte pour choisir un service approprié.

Le groupe de travail s'est donc fixé des objectifs principaux :

- La connaissance et la bonne compréhension des clauses contractuelles,
- La comparabilité des offres : chaque client doit être en mesure, sur un point particulier, d'avoir une perception claire de ce que représente la prestation de chaque opérateur et de bien identifier ce qui distingue un opérateur d'un autre opérateur.

Conformément au mandat, le groupe de travail a exclu l'information publicitaire du champ de l'information pré-contractuelle.

Les travaux issus du mandat

Les associations de consommateurs ont précisé, au cours des travaux, que les avis définissent le contenu des informations à porter à la connaissance des consommateurs et ne valident en rien de leur part le contenu de celles-ci et les pratiques des fournisseurs de services téléphoniques.

Ces travaux, commencés en octobre 1999, ont connu quatre phases faisant l'objet chacune d'un point spécifique.

La première étape (octobre 1999 à octobre 2000)

A consisté à écrire une base commune de terminologie pour permettre d'établir un dialogue et d'harmoniser les termes employés à l'égard des consommateurs, d'un opérateur à l'autre et d'éviter des appellations diverses. Ce fut un travail lent, minutieux et important qui déboucha tout d'abord sur un rapport d'étape soumis au CNC du 25 octobre 2000, puis sur un outil référent pour les consommateurs et commun aux opérateurs. L'avis relatif à la terminologie à utiliser dans les factures et autres documents relatifs aux services téléphoniques a été publié au BOCCRF du 27 mars 2002.

Lors de ces travaux, les consommateurs ont estimé qu'il convenait à terme de préciser certaines notions telles que l'appel national dans la téléphonie fixe afin que le consommateur puisse comparer des réalités identiques.

La deuxième étape (octobre 2000 à décembre 2001)

A permis d'améliorer la lisibilité de la facture globale et de la facture détaillée par une présentation harmonisée afin, d'une part de faciliter la comparaison d'une facture d'un opérateur à l'autre et, d'autre part, de donner aux consommateurs un moyen de mieux maîtriser leur consommation et de vérifier enfin leur facture de téléphone.

Cette étape de concertation a été la plus difficile et n'a pu aboutir à un avis commun aux consommateurs et aux professionnels.

Les consommateurs ont, en effet, considéré que les deux points suivants : celui de la remise d'une facture détaillée gratuite aux consommateurs par tous les opérateurs et celui de l'indication des mentions du temps réel et du temps facturé des communications sur cette facture étaient indispensables à une information transparente.

Les professionnels demeurent réservés non sur l'intérêt de ces informations pour les consommateurs, mais sur son rapport intérêt/coût.

Finalement, cette étape a débouché sur un dispositif réglementaire traduit par l'arrêté du 1^{er} février 2002 sur la facture des services téléphonique.

Les consommateurs estiment que cet arrêté a également contribué à la mise en œuvre de la tarification à la seconde. Les travaux se sont malgré tout poursuivis et déroulés avec une réelle volonté de coopération et d'aboutissement.

A cette phase des travaux, les consommateurs et les professionnels ont émis, en commun, une recommandation pour que soient mis en chantier les travaux d'une métrologie du temps de communication, contrôle technique et objectif de la loyauté des transactions.

La troisième étape (janvier 2002 à juillet 2002)

A abouti à l'avis sur la fiche d'information concernant les caractéristiques essentielles de l'offre de service téléphonique fixe et mobile dans le cadre de l'information pré-contractuelle paru au BOCCRF n° 15 du 21 octobre 2002.

A cette occasion, un représentant des distributeurs, délégué par la Fédération du commerce et de la distribution (FCD) a rejoint le groupe de travail, lui permettant ainsi de balayer tous les circuits de distribution de la téléphonie.

L'avis émis recommande la mise à disposition systématique dans tous les lieux de vente des documents qui définissent l'information minimale pré-contractuelle c'est-à-dire :

- Les conditions générales de vente,
- La fiche d'information sur les conditions générales de vente,
- La fiche tarifaire.

C'est un progrès puisque ce dispositif complète l'information des consommateurs. Il améliore la lisibilité et la compréhension des conditions générales de vente et recommande fortement l'accessibilité de cette information.

La quatrième et dernière étape (juin 2002 à juin 2003)

A concerné l'information pré-contractuelle sur les prix c'est-à-dire le document tarifaire et a permis de compléter l'avis sur la terminologie publié au BOCCRF du 22 mars 2002.

Les trois objectifs des travaux sur le document tarifaire ont été :

- d'informer le consommateur sur les prix des services qui lui sont proposés,
- de lui donner la possibilité de comparer les différentes offres qui lui sont soumises,
- d'attester des conditions tarifaires proposées à la souscription qui constituent un élément essentiel du contrat.

Le groupe de travail a orienté ses réflexions sur la définition de principes de présentation et de contenu de l'information valable pour le document tarifaire du fixe comme du mobile.

Concernant le premier objectif, le groupe a développé ses travaux pour obtenir des documents lisibles, complets et permettant des comparaisons en présentant une même structure d'un opérateur à l'autre.

Lorsque l'information est trop abondante ou pour des raisons techniques, elle doit faire l'objet d'un document séparé, par exemple, pour les appels internationaux. Pour l'information sur les tarifs des numéros spéciaux, la réalisation d'un support gratuit sera étudiée par les professionnels concernés et les pouvoirs publics.

Concernant le deuxième objectif, le groupe a recherché des moyens pédagogiques d'informations complémentaires sur la comparabilité des offres. A partir des travaux conduits par l'INC, et des critères définis par la DGCCRF et les associations de consommateurs, les professionnels du mobile et du fixe ont élaboré des exemples de prix de communications calculés à partir d'un forfait référence et/ou d'une durée de communication définie sur la base d'un décompte à la seconde.

Malgré l'intérêt de ces exemples sur le plan de l'information, le groupe a dû convenir :

- de la difficulté de compréhension de ces exemples,
- de la redondance inévitable entre le document tarifaire et la partie " exemples",
- du risque d'induire les consommateurs en erreur si l'information est incomplète, ce qui ne permet pas de simplifier les exemples.

Au vu de ces trois constats, il a été décidé d'un commun accord, d'écarter le principe de faire figurer des exemples sur le document tarifaire. D'autant que, pour aider les consommateurs à étudier leur consommation personnelle et à choisir la meilleure formule possible, il existe actuellement 3 sites spécialisés : budgetelecom.com, comparatel.fr et consotel.com. Les consommateurs trouvent également un service spécifique sur le site de l'UFC que choisir : www.quechoisir.org

Le groupe de travail s'interroge sur la possibilité pour l'INC de rendre un service similaire.

Concernant le troisième objectif, le groupe de travail insiste sur la nécessaire disponibilité du document tarifaire dans tous les lieux de vente.

Un additif à l'avis du 27 mars 2002 sur la terminologie a été élaboré pour le vocabulaire utilisé dans les documents d'information grand public

Enfin, l'avis n°3 prévoit d'effectuer un bilan d'application des avis émis par le CNC dans le cadre de ce mandat, dans les 9 mois suivant la publication du dernier avis, ainsi qu'un point sur :

- l'état d'avancement de l'information tarifaire sur les numéros spéciaux
- l'instauration d'un contrôle métrologique dans le secteur des télécommunications.

Conclusion

Au terme de cette quatrième étape, les résultats des travaux sont satisfaisants car ils répondent au mandat, et doivent améliorer l'information pré-contractuelle des consommateurs.

A ce jour, des recommandations contenues dans les avis ont déjà été appliquées par la plupart des professionnels participant aux travaux, par exemple, la fiche d'information synthétique sur les conditions générales de vente est déjà mise à disposition des consommateurs. Il conviendrait aujourd'hui, de développer une information très large sur ces avis afin de toucher l'ensemble des acteurs de la téléphonie.

Annexes

Annexe 1 - mandat du groupe de travail (24 septembre 1999)

À la fin du mois de mai 1999, le marché français compte 34 millions de lignes de téléphonie fixes en France et plus de 13 millions d'abonnés à un réseau de téléphonie mobile. Plusieurs opérateurs de téléphonie fixe, dont certains disposent d'un préfixe à un chiffre, ainsi que trois opérateurs de téléphonie mobile proposent des offres au grand public. Désormais, une famille peut être cliente auprès de plusieurs opérateurs de services de téléphonie et à ce jour être destinataire de plusieurs factures de téléphone.

Outre le service téléphonique de base, la gamme des prestations offertes par chaque opérateur est très diversifiée (double appel, transfert d'appel, présentation du numéro, facture détaillée...) et à vocation à s'élargir (apparition possible d'offres combinées fixe-mobile etc.).

Les offres tarifaires et les options sont nombreuses et s'organisent autour de l'abonnement classique ou du forfait mensuel d'heures de communication. C'est dire que la lecture et la compréhension de la facture de téléphone n'est pas un exercice aisé.

Le problème posé par les numéros gratuits ou surfacturé sera examiné.

Une facture de téléphone comporte souvent deux parties : la facture principale fournie de manière systématique, et la facture détaillée optionnelle la plupart du temps. La facture principale donne une décomposition sommaire du montant à payer selon la formule tarifaire choisie par l'abonné, ainsi qu'une série d'informations à caractère général sur les modalités d'abonnement, de facturation ou de paiement. La facture détaillée peut être gratuite ou payante.

Il est en conséquence souhaitable de mettre en œuvre les moyens en vue de fournir au consommateur une facture de téléphone, fixe ou mobile, qui tient compte des obligations prévues par l'arrêté 83-50/A du 3 octobre 1983 et qui lui permette de reconstituer ses dépenses de téléphone et de maîtriser sa consommation.

Le groupe de travail spécialisé du CNC définira les différentes informations qui lui paraissent devoir être porté à la connaissance du consommateur ainsi que les mentions qui devraient figurer dans chaque facture de téléphone. Bien entendu, il tiendra compte des éléments de la recommandation de la Commission des Clauses Abusives sur les contrats de téléphonie mobile, en ce qui concerne la facturation.

Le groupe de travail spécialisé du CNC pourra aussi examiner s'il y a lieu d'envisager le contenu minimal de l'information pré-contractuelle à donner par les vendeurs aux prospects lors de l'abonnement à un service de téléphonie (durée minimale du contrat, modalité de résiliation, etc.).

Le groupe de travail présentera ses premières conclusions et propositions à la fin du dernier trimestre 1999.

Annexe 2 – les tableaux de référence

A partir des critères définis par le groupe de travail, la DGCCRF et les associations de consommateurs ont proposé aux opérateurs de compléter les tableaux ci-dessous :

Tableau de référence pour la téléphonie mobile :

Type de forfait	Prix/mois	Durée de l'engagement	Coût d'une communication dans le forfait (national)			Coût d'une communication au-delà du forfait (national)		
		12 mois	20 sec	1mn50	5 mn	20 sec.	1mn50	5 mn
2 heures *								

* Prix du service téléphonique proposé dans le forfait hors option avec la tarification à la seconde.

Tableau de référence pour la téléphonie fixe.

Durée	Prix proposés hors forfait et options						Prix proposés dans un forfait		
	Locale		Nationale		Vers Mobile		Locale	Nationale	Vers Mobile
	HC	HP	HC	HP	HC	HP			
20sec									
3 mn									
15 mn									

Les trois opérateurs de téléphonie mobile et quatre opérateurs de téléphonie fixe participant au groupe de travail se sont livrés à l'exercice.

Les résultats de leurs travaux figurent en annexe 3.

Annexe 3 – les exemples produits par les opérateurs

Bouygues Telecom

Forfait 2 heures à la seconde* Forfait Référence Prix/mois Inclus: <ul style="list-style-type: none"> • Présentation du numéro • Report des minutes • Changement de Forfait dans la gamme sans frais 	Coût d'une communication dans le forfait	Coût d'une communication au delà du forfait
	20 sec 1,5 mn 5 mn	20 sec 1,5 mn 5mn
Engagement 12 mois 28 euro Engagement 24 mois 25 euro *(indication des services inclus)	0.08 euro 0.35euro 0.07 euro 0.31euro	1.17euro 0.10euro 0.45euro 1.5euro 1.04euro 0.10euro 0.45euro 1.5euro
Forfait 2 heures avec paliers tarifaires* Forfait Référence Prix/mois Inclus: <ul style="list-style-type: none"> • Présentation du numéro • Report des minutes • Changement de Forfait dans la gamme sans frais 	Coût d'une communication dans le forfait	Coût d'une communication au delà du forfait
	20 sec 1,5 mn 5 mn	20 sec 1,5 mn 5 mn
Engagement 12 mois 25euro Engagement 24 mois 22euro * (indication des services inclus)	0.21euro 0.31euro 1.04euro 0.18euro 0.27euro 0.92euro	0.30euro 0.45euro 1.5euro 0.30euro 0.45euro 1.5euro

Bouygues Telecom tarifs à titre indicatif le 18/04/03

Exemples Orange

Consommation réelle	Forfait de base (pour un engagement 24 mois)		Dépassement		Facturation en dépassement sans l'option Optima	Facturation en dépassement avec l'option Optima = le forfait ajustable	
	Temps de communication de base	Coût du forfait de base	Temps de dépassement	Coût du dépassement	Total facturé sans l'option Optima	Temps facturé	Total facturé avec l'option Optima
2H24min	2H	31,50 euro	24min	7,20 euro	38,70 euro	2H + 24min	41,7euro (38,70euro+3euro)
2H55min	2H	31,50 euro	55min	16,50 euro	48,00 euro	3H	42euro (39euro+3euro)
3H55min	2H	31,50 euro	1H55min	34,50 euro	66,00 euro	5H	57euro (54euro+3euro)
4H24min	4H	46,50 euro	24min	7,20 euro	53,70 euro	4H + 24min	56,7euro (53,70euro+3euro)
4H55min	4H	46,50 euro	55min	16,50 euro	63,00 euro	5H	57euro (54euro+3euro)
5H20min	4H	46,50 euro	1H20min	24,00 euro	70,50 euro	5H +20min	63euro (60euro+3euro)

Avec le forfait ajustable : jusqu'à 25 min au-delà du forfait, vous serez facturé $0,3 \times 25 = 7,5$ euro. Au delà de 25 min de dépassement du forfait, il est plus intéressant pour vous d'être facturé du forfait supérieur- ici le forfait 3h (forfait 2h + 7,5euro), l'heure supplémentaire vous coûtera donc 7,5euro soit 0,125euro/min. Et vous serez facturé du prix de l'option optima : 3euro

type de forfait	durée d'engagement	tarification à la seconde dès la 1° seconde Exemple de coût d'une communication dans le forfait, vers tous les mobiles GSM et numéros fixes (hors numéros spéciaux) en France métropolitaine, 24H/24 et 7j/7:								prix mensuel	
		20 sec			1 min 50			5 min			
		durée réelle	durée facturée	prix facturé	durée réelle	durée facturée	prix facturé	durée réelle	durée facturée	prix facturé	
FORFAIT 2H	12 mois	20 sec	20 sec	euro 0,10	1 min 50	1 min 50	euro 0,55	5 min	5 min	euro 1,50	36 euro
	12 mois Optima										39euro (36euro+3euro)
type de forfait	durée d'engagement	tarification à la seconde dès la 1° seconde Exemple de coût d'une communication au-delà du forfait, vers tous les mobiles GSM et numéros fixes (hors numéros spéciaux) en France métropolitaine, 24H/24 et 7j/7:								prix mensuel	
		20 sec			1 min 50			5 min			
		durée réelle	durée facturée	prix facturé	durée réelle	durée facturée	prix facturé	durée réelle	durée facturée	prix facturé	
FORFAIT 2H	12 mois	20 sec	20 sec	euro 0,10	1 min 50	1 min 50	euro 0,55	5 min	5 min	euro 1,50	36 euro
	12 mois Optima										39euro (36euro+3euro)
Prix de l'option Optima : 3euro											
<p>Services inclus : la Présentation du Numéro, le double appel, le signal d'appel, l'accès au portail wap, le rappel du déposant, le SAV échange express, 880/881 pour la désactivation/activation du renvoi vers la Messagerie vocale.</p>											
<p>Communications gratuites : le suivi conso écrit #123#, l'accès au menu des jeux SMS #101#, 888 messagerie vocale et fax en France métropolitaine, l'appel de notification de la messagerie vocale et fax vers les mobiles orange, la réception et lecture de SMS, les services d'urgence (15, 17, 18, 112, 115), 782 informations mobile gagnant, 784 obtention d'une offre mobile gagnant, 239 inscription au chat orange, 799 serveur clic paiement.</p>											
<p>Communications incluses dans le forfait: les appels en France métropolitaine - vers le réseau fixe en France métropolitaine et monaco, hors n° spéciaux, vers les mobiles orange et les mobiles des autres opérateurs métropolitains, les renvois d'appels et les appels vers les portails wap. les appels vers les n° verts commençant par 0800 et 0805. Les appels vers les n° courts orange : 555 suivi conso, 700 service client, 711 kiosque des services, 840 vocalisation des e-mails, 733 souscription option SMS info, 789 le club orange, 790 changer de mobile, 234 services orange plug. Les services complémentaires de la messagerie vocale.</p>											

Exemples de prix de communications avec 9 Telecom

En fonction de l'offre souscrite
(Tarifs en vigueur au 14/04/2003)

Tarif 9 Telecom (à la seconde)

Le 9	Local	National	Mobile (Orange ou SFR)		Mobile (Bouygues)	
	24h/24 7j/7	24h/24 7j/7	HC	HP	HC	HP
20 sec	0,120	0,120	0,225	0,245	0,330	0,330
3 mn	0,144	0,208	0,400	0,782	0,757	1,210
15 mn	0,288	0,604	0,925	2,392	1,877	3,520

Prix en euro TTC

Exemples de Forfaits

France 6H 12.10 euro par mois	Local	National	Mobile (Orange ou SFR)		Mobile (Bouygues)	
	24h/24 7j/7	24h/24 7j/7	HC	HP	HC	HP
20 sec	0,011	0,011	0,225	0,245	0,330	0,330
3 mn	0,101	0,101	0,400	0,782	0,757	1,210
15 mn	0,504	0,504	0,925	2,392	1,877	3,520

Local 5H 8 euro par mois	Local	National	Mobile (Orange ou SFR)		Mobile (Bouygues)	
	24h/24 7j/7	24h/24 7j/7	HC	HP	HC	HP
20 sec	0,009	0,120	0,225	0,245	0,330	0,330
3 mn	0,080	0,208	0,400	0,782	0,757	1,210
15 mn	0,400	0,604	0,925	2,392	1,877	3,520

Prix en euro TTC

Conditions

Les forfaits sont réservés aux clients présélectionnés chez 9Telecom

Zones géographiques

Le local correspond aux appels vers un téléphone fixe dans un même département, hors numéros courts ou spéciaux. 75, 92, 93 et 94 sont considéré comme un seul département, de même que 2A et 2B.

Le national correspond aux appels vers un téléphone fixe hors département, hors numéros courts ou spéciaux.

Définition "Heures Pleines, Heures creuses"

Pour le local et le national, HC et HP sont sans signification, le tarif étant 7j/7 et 24H/ 24

Vers les mobiles :

- heures pleines = lundi au vendredi de 8h00 à 21h30 et samedi de 8h00 à 12h00; .
- heures creuses = lundi au vendredi de 21h30 à 8h00, samedi de 0h00 à 8h00 et 12h00 à 0h00 et dimanche et jours fériés

Les forfaits sont sans engagement de durée, le client pouvant changer gratuitement 3 fois par an de forfait par simple appel au service client.

Exemples Cegetel

1ere proposition Cegetel à la réunion CNC/DGCCRF du Mardi 22 Avril 2003							
Exemples de prix des communications en fonction de l'offre tarifaire							
Ces exemples ne peuvent se lire indépendamment de l'ensemble des informations contenues dans la présente fiche tarifaire							
Offre de base							
Prix euro TTC	Local		National	vers mobile Orange / SFR		vers mobile Bouygues Telecom	
durée de communication	Heures Pleines / Heures Creuses	Tarif Week-End (présélectionné)	Heures Pleines / Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses
20 secondes	0,122	0,090	0,122	0,228	0,228	0,310	0,310
1 minute	0,122	0,090	0,149	0,375	0,288	0,517	0,410
3 minutes	0,156	0,110	0,231	0,815	0,468	1,137	0,710
15 minutes	0,360	0,230	0,723	3,455	1,548	4,857	2,510
	Horizon National	Horizon Mobile				3 Numéros Nationaux Illimités	
Prix euro TTC	Abo : 1 euro / mois	Abo : 1 euro / mois				Abo : 3 euro / mois	
durée de communication	Communications nationales	Communications SFR/Orange		Communications Bouygues		Communications nationales	
		Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses	le week-end	
20 secondes	0,122	0,200	0,200	0,270	0,270	0	
3 minutes	0,202	0,733	0,387	1,043	0,590	0	
15 minutes	0,562	3,133	1,227	4,523	2,030	0	
Forfaits							
Prix euro TTC dans le cadre d'un forfait entièrement consommé	Packs Locaux pack 5 h : 8,15 euro	Packs France pack 6h : 15,30 euro		Packs Fixe Mobile pack 2h : 26 euro Communications vers SFR/Orange			
	dans la Zone Locale Elargie	partout en France		Communications non incluses dans le forfait			
	dans le forfait	dans le forfait	au delà du forfait	vers mobiles SFR / orange		dans le forfait	
durée de communication				Heures Pleines	Heures Creuses		
20 secondes	0,009	0,014	0,100	0,228	0,228	0,072	
3 minutes	0,082	0,128	0,177	0,761	0,415	0,650	
15 minutes	0,408	0,638	0,525	3,161	1,255	3,250	

Tarifs au 22/4/03 susceptible d'évolution

Les services de Cegetel:									
L'option multiligne: inscription sur un même contrat jusqu'à 4 lignes de téléphone à 2 adresses et 2 noms différents									
Gestionnaire personnel (1001 ou site internet):									
gérer en ligne votre compte cegetel en:									
- consultant l'encours de consommation (notamment pour les forfaits)									
- s'inscrivant au service de présélection et prélèvement automatique									
- ajoutant des lignes sur le contrat...									
Le renvoi d'appels: transférer ses appels sous réserve d'avoir déjà souscrit au service "transfert d'appels national ou international" de France Telecom									
Annuaire express (3222): pour obtenir un numéro et être mis en ligne avec le correspondant									
Plages horaires:									
Local: 24h/24, 7j/7									
Local présélectionné:									
- tarif semaine: du lundi au vendredi 24h/24									
- tarif we: le week-end du vendredi minuit au dimanche minuit									
National: 24h/24, 7j/7									
Fixe vers mobiles:									
- tarif HP: du lundi au vendredi de 8h à 21h30 et le samedi matin de 8h à 12h									
- tarif HC: du lundi au vendredi de 21h30 à 8h et le week-end (sauf samedi de 8h à 12h) et les jours fériés									
International: 24h/24, 7j/7									
3 numéros nationaux illimités : le week-end du vendredi minuit au dimanche minuit									
Définition des zones géographiques									
Local: appels échangés à l'intérieur de votre zone d'appel en tarification locale telle que									

définie dans votre annuaire téléphonique									
hors n° spéciaux (n°numéro court, n° d'urgence, n° internet et n° commençant par 08)									
Zone Locale Elargie : est une zone géographique qui couvre tout ou partie du département et une zone et une partie des départements limitrophes.									
Elle est définie dans votre annuaire téléphonique.									
National : appels vers un téléphone fixe en France Métropolitaine hors appels locaux et hors n° spéciaux									
Fixe-vers mobiles : appels vers les opérateurs mobiles français									

France Telecom

Exemples de prix des communications en fonction de l'offre tarifaire.

Ces exemples ne peuvent se lire indépendamment de l'ensemble des informations contenues dans la présente fiche tarifaire.

Tarif Général								
Prix euro TTC selon la durée de la communication	local		national		vers mobile Orange / SFR		vers mobile Bouygues Telecom	
	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses
20 secondes	0.091	0.091	0.112	0.112	0.23	0.23	0.29	0.29
3 minutes	0.157	0.128	0.326	0.255	0.767	0.487	0.983	0.637
15 minutes	0.553	0.347	1.418	0.987	3.527	1.807	4.823	2.557

Prix euro TTC selon la durée de la communication	option plus	option plus / appel à prix unique				appel à prix unique
	national 1,5 euro par mois	vers mobile Orange / SFR		vers mobiles Bouygues Telecom		local et national 6 euro par mois
	24h/24 7j/7	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses	le soir de 18h à 8h le Week-end et les jours fériés
20 secondes	0.109	0.20	0.20	0.27	0.27	0.15
3 minutes	0.210	0.76	0.387	1.02	0.595	0.15
15 minutes	0.666	3.280	1.227	4.620	2.155	0.15

Tarif des Forfaits								
Prix euro TTC selon la durée de la communication dans le cadre d'un forfait consommé entièrement.	Les Heures Locales	Les Heures France						
	5H : 9.40 euro par mois	6H : 18 euro par mois						
	local	local et national			Communications non incluses dans le Forfait.			
		dans le Forfait sans bonus	dans le Forfait avec bonus 10%	au delà du forfait	vers mobile Orange / SFR		vers mobiles Bouygues Telecom	
					Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses
20 secondes	0.010	0.017	0.015	0.10	0.20	0.20	0.27	0.27
3 minutes	0.094	0.150	0.136	0.193	0.76	0.387	1.02	0.595
15 minutes	0.470	0.750	0.682	0.613	3.280	1.227	4.620	2.155

• Horaires

Tarif Général	Heures Pleines (HP)	Heures Creuses (HC)
Local National	Lundi au vendredi de 8h à 19h	Lundi au vendredi de 19h à 8h Samedi, Dimanche et jours fériés
vers Orange SFR et Bouygues	Lundi au vendredi de 8h à 21h30 Samedi de 8h à 12h	Lundi au vendredi de 21h30 à 8h Samedi de 12h à 8h Dimanche et jours fériés
Option plus, appel à prix unique, les Heures France	Heures Pleines (HP)	Heures Creuses (HC)
vers Orange SFR et Bouygues	Lundi au vendredi de 8h à 21h30	Lundi au vendredi de 21h30 à 8h Samedi, Dimanche et jours fériés

- **Local et national** : le tarif local s'applique à l'intérieur de la Zone Locale Elargie (ZLE).

Le tarif national s'applique hors de la ZLE(en région parisienne et dans quelques régions en province il existe aussi une zone de voisinage). La ZLE couvre tout ou partie du département et une partie des départements limitrophes.

Pour connaître votre ZLE, reportez vous aux annuaires Pages Jaunes ou connectez sur www.francetelecom.com. **Bonus** : Les Heures France permettent de bénéficier automatiquement de temps en plus sur votre forfait. Par exemple vous profitez de 10% de temps en plus après 12 mois suivant la date de souscription. Le forfait est décompté après les minutes acquises dans le cadre du bonus.

- **Durée minimale des contrats** : le tarif général est lié au contrat d'abonnement de France Télécom dont la durée minimale est de 12 mois. appel à prix unique, les Heures Locales et les Heures France ont une durée minimale de 6 mois. option plus : pas de durée minimale.

UPC FRANCE

Exemples de prix des communications en fonction de l'offre tarifaire.

Ces exemples ne peuvent se lire indépendamment de l'ensemble des informations contenues dans la présente fiche tarifaire.

Tarif Général

Prix euro TTC	local entre clients UPC de la même zone locale		local		national		vers les mobiles Orange / SFR		vers les mobiles Bouygues Telecom	
	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses	Heures Pleines	Heures Creuses
selon la durée de la communication										
20 secondes	0,07	0,07	0,08	0,08	0,11	0,11	0,43	0,43	0,43	0,43
3 minutes	0,07	0,07	0,12	0,12	0,22	0,22	1,08	1,08	1,08	1,08
15 minutes	0,07	0,07	0,30	0,30	0,70	0,70	4,20	4,20	4,20	4,20

Tarif des Forfaits

Prix euro TTC	Forfait local 5 heures 2ème ligne	Forfait national 10 heures 1ère ligne
selon la durée de la communication dans le cadre d'un forfait consommé entièrement.	11,99euro par mois abonnement de 8euro compris	37,75euro par mois abonnement de 11,25euro compris
	local	local, régional & national
20 secondes	0,004	0,015
3 minutes	0,040	0,132
15 minutes	0,199	0,662

- **Horaires**

Tarif Général	
Local National Vers les mobiles SFR, Orange et Bouygues Telecom	Tarif unique 24 heures sur 24 7 jours sur 7

- **Local et national :**

Le tarif local s'applique à l'intérieur de votre circonscription tarifaire et de la Zone locale (tout ou partie des départements limitrophes). Le tarif national s'applique hors de ces zones (en région parisienne, il existe aussi une zone "Régionale"). Pour connaître votre circonscription tarifaire, contactez notre Service clientèle.

- **Précision sur les forfaits :**

Forfait local 5 heures : forfait disponible uniquement sur la 2^{ème} ligne du client, sous réserve de souscription d'un 1^{ère} ligne à la même adresse

Forfait national 10 heures : forfait disponible uniquement sur la 1^{ère} ligne du client.

Durée minimale des contrats : La durée minimale d'abonnement au téléphone UPC France est de 12 mois.

Ces exemples ne peuvent se lire indépendamment de l'ensemble des informations contenues dans la présente brochure tarifaire.

Annexe 4 - référence des textes adoptés à l'issue des travaux relatifs à la facture des services de téléphonie fixe et mobile

Arrêté du 1^{er} février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques paru au journal officiel du 8 février 2002

Avis du CNC du 11 janvier 2002 sur la terminologie à utiliser dans les factures et autres documents relatifs aux services téléphoniques paru au BOCCRF du 27 mars 2002

Avis du CNC du 11 juillet 2002 sur la fiche d'information concernant les caractéristiques essentielles de l'offre du service téléphonique fixe et mobile dans le cadre de l'information pré-contractuelle paru au BOCCRF du 21 octobre 2002.

Avis sur la rédaction du document tarifaire remis dans le cadre de l'information pré-contractuelle en matière de téléphonie fixe et mobile

Le présent et troisième avis du CNC complète le dispositif concernant l'information pré-contractuelle des consommateurs en matière de téléphonie fixe et mobile.

L'avis précédent, paru au BOCCRF du 21 octobre 2002, a précisé le contenu de l'information pré-contractuelle devant être mise à disposition des consommateurs, et notamment celle concernant les conditions générales de vente. Le présent avis s'attache à améliorer l'information pré-contractuelle sur les prix.

Les recommandations contenues dans cet avis ont pour but de favoriser l'élaboration d'une information pré contractuelle lisible qui permette aux consommateurs d'exercer un choix éclairé face à une offre concurrentielle multiple et souvent complexe.

Au présent avis est joint un avis modifiant et complétant la terminologie publiée au BOCCRF du 27 mars 2002.

*

* *

Le document tarifaire que tout fournisseur de services téléphoniques doit mettre systématiquement à disposition des consommateurs doit répondre à un triple objectif :

- ◆ Informer le consommateur sur les prix des services qui lui sont proposés ;
- ◆ Lui donner la possibilité de comparer les différentes offres qui lui sont soumises ;
- ◆ Attester des conditions tarifaires proposées à la souscription qui constitueront un élément essentiel du contrat.

Le document tarifaire doit être conforme au code de la consommation et notamment à son article L. 113-3 ainsi qu'à ses textes subséquents tels que l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix et, pour celles de ses dispositions qui trouvent à s'appliquer, à l'arrêté du 1^{er} février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques.

I. Principes de présentation

- ◆ *Un emploi de la terminologie définie par les avis du CNC*

Il est nécessaire de prévoir que le document tarifaire reprenne la terminologie validée par le groupe de travail et l'avis du CNC. Si d'autres termes doivent être utilisés, il y aura lieu, en parallèle, de les définir et de compléter la terminologie adoptée précédemment dans le cadre du bilan mentionné en fin d'avis.

- ◆ *Une présentation harmonisée*

Une harmonisation minimale de la présentation du document tarifaire rédigé par les différents fournisseurs de services téléphoniques doit être recherchée : le consommateur doit pouvoir retrouver dans chaque document tarifaire les conditions générales de tarification et de facturation appliquées par le fournisseur de services téléphoniques.

◆ *Une information complète par type de services*

Compte tenu de la variété des services offerts, il doit être rédigé un document tarifaire pour le service fixe et un autre pour le service mobile en distinguant notamment les offres prépayées et post-payées. Chaque document doit fournir au consommateur une information sur les tarifs applicables au service considéré.

◆ *Une présentation respectant les principes généraux suivants :*

I. Le document tarifaire doit comporter en introduction ou en première de couverture les informations suivantes :

- un titre comportant les mots clefs « tarifs ou tarifaires »,
- un intitulé du service
- la date d'entrée en vigueur des tarifs
- le type de public visé s'il s'agit d'un document spécifique.

II. Les pages du document doivent être numérotées ou à défaut repérables par un système identifiant homogène.

III. Les informations correspondant aux principes généraux de tarification définis ci-après ne doivent pas faire l'objet de renvois. Les renvois sont utilisés pour préciser ou compléter une information et non pour apporter une restriction, notamment dans la présentation d'une offre illimitée.

IV. Le nombre des renvois doit être limité et les renvois, quand ils existent, doivent figurer sur la même page que l'information qu'ils complètent ou à défaut sur la page de vis à vis.

V. Le document tarifaire, y compris les renvois, doit être rédigé de manière parfaitement claire et lisible (taille de police, espacement, contrastes et couleurs utilisées) et compréhensibles par les consommateurs.

VI. Le document tarifaire ne doit pas contenir de mentions à visée publicitaire à l'exception des signes distinctifs du fournisseur de services téléphoniques tels que logos ou intitulés commerciaux des offres.

◆ *Des prix clairement affichés*

Les informations données doivent clairement faire ressortir tous les éléments qui peuvent composer le prix d'une communication dans l'ordre chronologique adopté pour le décompte du temps ou du volume d'informations échangées et notamment la durée du crédit temps ou de la période indivisible, la durée des paliers tarifaires applicables au-delà de cette période et le coût de connexion. Tous les prix affichés doivent utiliser une police de caractère identique.

Dans le cas des forfaits, le premier prix affiché doit être le prix de référence. La police de caractère utilisée pour afficher ses éventuelles déclinaisons ne doit en aucun cas être d'une taille supérieure à celle du prix de référence.

Le CNC recommande que les prix affichés sur les documents tarifaires rendent visibles les unités de référence utilisées et comportent au minimum deux chiffres après la virgule, chaque fois qu'un prix comporte des décimales.

II. Contenu de l'information tarifaire

Le document tarifaire doit comporter au minimum les chapitres mentionnés ci-après dans l'ordre suivant.

◆ *Principes généraux de tarification*

Ce chapitre explicite clairement, en respectant l'ordre des rubriques de la facture tel qu'il résulte de l'article 3 de l'arrêté du 1^{er} février 2002, les structures tarifaires et les éléments qui sont pris en compte dans la tarification :

- le prix d'accès,
- le décompte du temps (première période indivisible, crédit temps, palier de facturation y compris à la seconde...),
- l'utilisation du temps (tarif week-end, périodes d'heures creuses et d'heures pleines...),
- les tarifs (tarifs dégressifs, tarifs des communications incluses dans le forfait et hors forfait, tarifs des numéros spéciaux...).

Lorsque, pour des raisons techniques, les tarifs concernant les appels internationaux ne peuvent pas figurer intégralement dans le document tarifaire, le fournisseur de services téléphoniques doit indiquer le ou les supports gratuits et accessibles à tous permettant d'obtenir une information complète (numéro libre appel ou document tarifaire spécifique par exemple).

Une rubrique spécifique est consacrée à l'identification des numéros spéciaux ; elle précise la règle tarifaire qui est appliquée par le fournisseur de services téléphoniques.

Le document tarifaire doit informer les consommateurs que tout éditeur ou fournisseur de service dont les services sont accessibles par un numéro spécial doit en indiquer le prix dans toute sa communication publicitaire.

En complément de cette obligation d'information sur les prix faite aux éditeurs et fournisseurs de services téléphoniques, le CNC recommande que l'ensemble des professionnels concernés par cette activité étudient avec les pouvoirs publics la mise en place d'un moyen simple, gratuit et accessible à tous, permettant aux consommateurs d'être informés sur les tarifs de ces services avant d'y accéder.

◆ *Détail des offres*

Chaque offre est présentée en mettant en évidence, chaque fois que cela est pertinent et suivant une démarche cohérente avec celle de la facture

- les tarifs relatifs aux abonnements, forfaits et options,
- les tarifs des communications,
- les tarifs des services ponctuels et occasionnels en distinguant les frais de mise en service et les frais des services ponctuels à la demande du client.

La présentation adoptée doit faire apparaître clairement la liste des services proposés qu'ils soient payants, gratuits ou inclus. Si une offre comporte une condition ou un avantage particulier, ceux-ci doivent être indiqués clairement et respecter les principes généraux sur les renvois.

Dans le cas des forfaits, la liste des services ou options inclus et leurs prix respectifs quand ils sont payants doivent être fournis. Il en est de même pour les services et ou communications facturés hors forfait.

◆ *Modalités de facturation et de règlement*

Ce chapitre rappelle les modalités de la facturation, les modes de règlement acceptés et les éventuels frais de gestion à l'initiative du fournisseur de services téléphoniques.

*

* *

Le CNC recommande que les acteurs ayant pour mission d'informer les consommateurs (associations de consommateurs, INC, DGCCRF) développent des actions d'aide au choix des consommateurs en matière de téléphonie fixe et mobile.

Le CNC recommande également qu'un bilan soit fait de l'application des trois avis issus du mandat fixé au groupe de travail sur la facture de téléphone fixe et mobile dans un délai de neuf mois après la publication du présent avis au BOCCRF.

A l'occasion de ce bilan, le CNC recommande que soit effectué un point sur l'adéquation de ses recommandations à l'évolution du cadre législatif et réglementaire.

Ce bilan devra également intégrer un point sur

- la mise en place d'un moyen d'information simple, gratuit et accessible à tous, permettant aux consommateurs, avant d'avoir accès aux services à numéros spéciaux, d'en connaître les tarifs,
- l'instauration d'un contrôle métrologique dans le secteur des télécommunications.

Les membres du Conseil national de la consommation, réunis en séance plénière le 1^{er} juillet 2003, ont adopté l'avis à l'unanimité des deux collèges, moins deux abstentions pour le collège des consommateurs et usagers.

AVIS REMPLAÇANT ET COMPLETANT LE PRECEDENT AVIS SUR LA TERMINOLOGIE PARU AU BOCCRF DU 27 MARS 2002.

Dans le but d'améliorer la lisibilité de la facture de téléphone, le Conseil National de la Consommation recommande d'adopter la terminologie suivante et de l'utiliser dans les factures des services téléphoniques et sur l'ensemble des documents y afférent.

Compte-tenu de la rapidité de l'évolution du secteur des télécommunications, cette liste fera l'objet d'une mise à jour périodique.

LA TERMINOLOGIE A UTILISER DANS LES FACTURES ET AUTRES DOCUMENTS RELATIFS AUX SERVICES TELEPHONIQUES

Abonnement (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Droit d'utiliser un réseau et/ou de bénéficier d'un ou de services aux conditions définies dans le contrat en contrepartie d'un montant fixe périodique qui peut être égal à zéro.

Appel France métropolitaine (Terminologie du réseau mobile)

Appel émis depuis la France métropolitaine vers un numéro d'un réseau situé en France métropolitaine.

Appel international / DOM-TOM (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Appel vers l'international ou les DOM-TOM : Appel émis à partir d'un téléphone fixe ou mobile depuis la France métropolitaine vers un numéro de téléphone fixe ou mobile d'un réseau situé à l'étranger ou dans les DOM-TOM.

Appel depuis l'international ou les DOM-TOM : Appel émis depuis un téléphone fixe ou mobile depuis l'étranger ou les DOM-TOM vers un numéro de téléphone fixe ou mobile.

Appel reçu à l'international / DOM-TOM (Terminologie du réseau mobile)

Appel reçu à l'étranger ou dans les DOM-TOM par un téléphone mobile d'un réseau français métropolitain.

Recommandations du CNC : Sous les définitions « Appel international / DOM TOM », il est ajouté les précisions suivantes : pour les appels à destination des collectivités d'outre-mer, les opérateurs doivent préciser les tarifs applicables pour chaque catégorie, y compris les collectivités territoriales (Mayotte et Saint Pierre et Miquelon).

La documentation tarifaire doit préciser le tarif applicable par zone géographique et son imputation ou non dans le forfait.

Pour les appels internationaux et vers les DOM-TOM, l'opérateur doit communiquer à la demande du client le tarif des appels émis et reçus lorsque le client utilise un réseau tiers de celui dont il est client.

Au-delà du forfait (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Communications ou informations de même nature que celles qui sont dans le forfait et qui sont facturées en plus, selon la documentation tarifaire, dès lors que le forfait correspondant est épuisé.

Blocage carte SIM (Terminologie du réseau mobile)

Afin de protéger le client contre toute utilisation de sa carte par un tiers ou à son insu, à chaque carte SIM est attribué un code confidentiel (code PIN) qu'il appartient au client d'activer. Celui-ci peut en changer à tout moment.

La composition de 3 codes erronés successifs entraîne le blocage de la carte.

Bon de portage (Terminologie du réseau mobile)

Bon délivré au client à sa demande, par l'opérateur auprès de qui il résilie son contrat, lui permettant d'aller souscrire une offre chez un nouvel opérateur, en conservant son numéro. Ce bon ne contient que les données techniques nécessaires au bon déroulement du portage.

Carte prépayée

Carte donnant droit à un crédit de communications téléphoniques payées d'avance donnant accès à un réseau de télécommunications et/ou à des services.

Carte SIM (Terminologie du réseau mobile *signifiant Subscriber Identity Module*)

La carte SIM est une carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise l'abonné sur l'ensemble d'un réseau de télécommunications quel que soit le terminal utilisé pour émettre et recevoir des communications ou des informations.

Recommandation du CNC : toutes les cartes ayant cette fonction doivent être appelées " carte SIM ".

Client

Terminologie employée pour désigner la personne souscrivant le contrat. Ce mot peut être remplacé par le mot « abonné » lorsque l'abonnement est évoqué.

Code PIN 1 (Terminologie du réseau mobile *signifiant Personal Identification Number*)

Numéro d'identification personnel permettant de protéger l'utilisation de la carte SIM.

Code PIN 2 (Terminologie du réseau mobile)

Numéro d'identification personnel permettant d'accéder à des services spécifiques (par exemple : protection du répertoire, etc).

Code PUK 1 (Terminologie du réseau mobile *signifiant Personal Unlocking Key*)

Code de déblocage de la carte SIM si un Code PIN 1 erroné a été composé trois fois de suite. Ce code est délivré par l'opérateur ou par la SCS à la demande du client.

Code PUK 2 (Terminologie du réseau mobile)

Code de déblocage permettant d'utiliser les fonctions attachées au code PIN 2 si un Code PIN 2 erroné a été composé trois fois de suite. Ce code est délivré par l'opérateur ou par la SCS à la demande du client.

Communications gratuites (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Communications non payantes, c'est-à-dire non facturées et non décomptées d'un forfait.

Communications incluses (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Communications décomptées du forfait comme cela est précisé dans la documentation tarifaire.

Coût d'accès ou de connexion

Charge fixe facturée à l'établissement d'une communication.

Crédit temps (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Temps associé au montant forfaitaire perçu au début de la communication avant que la facturation ne soit effectuée à l'unité de temps tel que défini dans la documentation tarifaire.

Déblocage carte SIM (Terminologie du réseau mobile)

La carte SIM peut être déblocuée sur demande du client par la délivrance par l'opérateur ou la SCS du code de déblocage (code PUK). Le déblocage est facturé selon le tarif prévu dans la documentation tarifaire.

Document tarifaire

Support papier gratuit et systématiquement mis à disposition, émis par un fournisseur de services téléphoniques, indiquant les prix et les conditions tarifaires qu'il pratique soit pour la totalité de ses offres commerciales soit pour une offre particulière (promotion, offre spéciale, sélection).

Durée réelle (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Durée de la communication correspondant au temps réellement consommé, mesuré en seconde et exprimé en heure, minute et seconde.

Durée facturée (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Durée de la communication calculée par l'opérateur en fonction de la structure tarifaire de l'appel, c'est-à-dire tenant compte, par exemple, des périodes indivisibles, des crédits-temps et, éventuellement, de la variation des tarifs en cours d'appel et exprimée en heure, minute et seconde.

Échange de données (Appel Data)

Communications sur le réseau fixe ou mobile transportant des données numérisées facturées à l'unité, au volume et/ou à la durée selon les offres.

Éditeur de services

Prestataire mettant à disposition du public, à titre onéreux ou non, des informations et des contenus accessibles depuis un réseau de télécommunications.

Facture détaillée (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Document précisant, appel par appel, le détail des communications facturées au client dont la tarification est définie dans la documentation tarifaire.

durée et/ou une période et, le cas échéant, une zone géographique, définie selon le décompte prévu dans la documentation tarifaire.

Fournisseur de services téléphoniques

Opérateurs, distributeurs et sociétés de commercialisation de services de télécommunications proposant des contrats de fourniture de service aux consommateurs.

Frais de gestion à l'initiative des fournisseurs de services

Frais susceptibles d'être facturés au consommateur, à la souscription ou en cours de contrat, correspondant à des risques caractérisés ou à des charges consécutives à des incidents de paiement supportés par le fournisseur de services téléphoniques (obligation d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur facturation, frais de rejet de chèque ou de prélèvement...).

Frais de mise en service ou d'ouverture de lignes (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Montant forfaitaire, prévu dans la documentation tarifaire, perçu en une seule fois et représentant les frais d'accès pour utiliser un réseau ou bénéficier d'un service.

Frais de services ponctuels à la demande du client :

Tarifs appliqués par les fournisseurs de services téléphoniques aux services occasionnels qu'ils proposent sur demande du client (déblocage ou remplacement de carte sim, changement d'offre ou de numéro d'appel, duplicata de facture...).

Hors forfait (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Tous les types de communications ou informations qui ne sont pas dans le forfait et dont la nature et la tarification sont précisées dans la documentation tarifaire.

Location d'un terminal Facturation pour compte de tiers

Système qui permet aux opérateurs téléphoniques de confier la facturation des services à revenus partagés consultés par le consommateur à son opérateur de boucle locale.

Fiche d'information pré contractuelle

Document non exhaustif permettant aux consommateurs avant toute souscription de connaître les caractéristiques essentielles (hors tarifs) des offres de services de téléphonie et de les comparer. Ce document élaboré par les fournisseurs de services téléphoniques est mis à disposition des consommateurs sur les lieux de vente, y compris sur les sites internet.

Forfait (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Formule tarifaire qui donne droit à une durée, une quantité de communications ou une quantité d'informations en contrepartie d'une somme fixée à l'avance et utilisable sur une mise à disposition à titre gratuit ou onéreux d'un terminal, comme cela est précisé dans la documentation tarifaire.

MMS (multimedia messaging service - service de messagerie multimédia mobile)

Service de messagerie permettant l'échange de textes, images, sons, vidéos... entre des terminaux mobiles compatibles sur des réseaux le permettant et/ou entre le réseau mobile et internet.

Mobile

Terminal téléphonique connectable à un réseau qui permet la mobilité.

Numéro non géographique

Numéro téléphonique appartenant à une tranche spéciale définie par l'Autorité de régulation des télécommunications et indépendant du lieu où aboutit l'appel. Ce numéro commence généralement par 08 ou par 3 pour les préfixes à 4 chiffres et est affecté soit à des services de libre appel soit à des services à coûts ou revenus partagés. L'appel vers un tel numéro fait l'objet d'une tarification spécifique. Les numéros commençant par 06, affectés au service téléphonique mobile, sont également des numéros non géographiques.

Numéros spéciaux (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Numéros donnant accès à des services à vocation commerciale ou d'information, fournis par les entreprises, les administrations ou les associations. Ces numéros identifiés par une structure particulière sont accessibles gratuitement ou à titre onéreux. On distingue trois grandes catégories de numéros :

- Les numéros gratuits à partir d'un téléphone fixe,
- Les numéros dont le coût est partagé entre le consommateur et l'appelé,
- Les numéros donnant lieu à la rémunération supplémentaire d'un service (revenus partagés entre l'opérateur et l'éditeur de service).

Recommandation du CNC : la structure tarifaire des appels vers les numéros spéciaux est précisée dans la documentation tarifaire et la documentation d'information pré-contractuelle.

Octet

Unité de mesure de volume de données émises ou reçues.

Offre post-payée

Offre commerciale d'un fournisseur de services téléphoniques dont les services ponctuels et les communications téléphoniques non inclus dans le forfait sont facturés en fin de période de facturation en plus de l'abonnement et/ou du forfait payables à l'avance.

Offre prépayée

Offre commerciale payable avant consommation sans dépassement possible.

Opérateur

Fournisseur de services téléphoniques titulaire d'une autorisation délivrée par le Ministre, après instruction de l'Autorité de régulation des télécommunications, lui permettant :

- d'établir et d'exploiter un réseau de télécommunications comprenant des structures de transmission ouvert ou non au public (L. 33-1 du code des postes et télécommunications)
- de proposer toutes prestations incluant la transmission ou l'acheminement de signaux ou une combinaison de ces fonctions par des procédés de télécommunications (L.34-1 du code des postes et télécommunications)

Certains opérateurs ont obtenu une double licence.

Palier tarifaire ou de facturation

Unité indivisible de facturation d'un appel.

Portabilité

La portabilité est un service permettant de conserver son numéro à l'intérieur d'un même réseau (fixe ou mobile) tout en changeant d'opérateur.

Portage (Terminologie du réseau mobile)

Opération technique nécessaire au transfert d'un numéro de téléphone d'un opérateur à l'autre dans le cadre de la portabilité des numéros.

Première période indivisible (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Unité de temps facturée ou décomptée d'un forfait quel que soit le temps de communication inférieur ou égal à cette unité de temps fixe.

La période initiale facturée ou décomptée d'un forfait au début de la communication peut avoir une durée supérieure à celle des périodes suivantes.

Recommandation du CNC : la documentation tarifaire doit parfaitement définir la facturation de la période indivisible selon la période tarifaire où elle se situe (heures pleines/ heures creuses, plein tarif, tarif réduit) ou selon la nature de la communication.

Renouvellement carte SIM (Terminologie du réseau mobile)

Il est procédé au renouvellement d'une carte SIM dans, notamment, les 6 cas suivants : carte perdue, carte volée, carte cassée, carte défectueuse, blocage définitif de la carte ou évolution technique de la carte. La facturation du renouvellement est précisée dans la documentation tarifaire.

Recommandation du CNC : le terme "remplacement de la carte SIM" est supprimé et seule l'expression "renouvellement de la carte SIM" subsiste.

Report (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Part reportable, non consommée, d'un forfait qui s'ajoute au forfait en cours. Le droit à report s'exerce selon les modalités définies dans la documentation tarifaire.

RTC : Réseau Téléphonique Commuté (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Recommandation du CNC : les mentions " RTC " et " RTCI " disparaissent telles quelles des fiches tarifaires et doivent être remplacées par des termes plus lisibles : par exemple : " X euros + tarif affiché par le fournisseur du service ".

SCS (Société de commercialisation de services)

Sociétés qui, sans être opérateur, commercialisent les services téléphoniques mobiles et fixes des opérateurs, pour leur propre compte et sous leur propres conditions.

Service Client / Service Clientèle (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Service chargé de la gestion des clients, notamment pour répondre à leurs besoins d'information et à leurs réclamations, accessible au moins par téléphone et par courrier. Les coordonnées téléphoniques complètes accompagnées du tarif applicable et de l'adresse postale de ce service figurent sur la facture.

Service gratuit (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Service mis à la disposition du client, éventuellement sur sa demande, sans facturation supplémentaire et dont l'utilisation est gratuite comme cela est précisé dans la documentation tarifaire.

Service inclus (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Service compris dans l'offre souscrite par le client, par exemple abonnement ou forfait, sans facturation supplémentaire et dont l'utilisation peut être gratuite ou payante comme cela est précisé dans la documentation tarifaire.

Service / Options / Prestations (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Services dont la facturation consiste en une formule d'abonnement ou en un montant déterminé par des utilisations ponctuelles dont la liste est précisée dans la documentation tarifaire.

Recommandation du CNC : Les factures doivent indiquer précisément les dénominations figurant dans la documentation tarifaire. Les mentions " autres ", " divers ", " services facturés à l'usage " ne doivent plus être employées dans la facture.

Services télématiques

Ensemble des services, autres que les services télégraphiques et téléphoniques usuels, qui peuvent être obtenus par les usagers d'un réseau de télécommunication. Ces services, qui mettent généralement en œuvre des techniques de téléinformatique, permettent d'envoyer et de recevoir des informations publiques ou privées ou d'effectuer certaines opérations telles que consultations de fichiers, réservations, opérations commerciales ou bancaires.

SMS (short message service/ service de messages courts)

Message alphanumérique court, transmis par les réseaux de téléphonie et comportant au plus 160 caractères.

SMS +

Message court surtaxé, adressé à un numéro d'appel à 5 chiffres commun à tous les opérateurs mobiles, pour la consultation ou la réception d'un service (message, sonnerie, logo). Ce service donne lieu à une tarification spéciale dont le montant varie selon le type de numéro appelé.

Tarif week-end - heures pleines - heures creuses (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Recommandation du CNC : la tarification spéciale en fonction de la période doit faire l'objet d'une définition précise dans la documentation tarifaire.

Tarifification au volume

Mode de calcul d'un prix fondé sur le volume de données échangées, généralement facturé en octets, indépendamment du temps passé pour effectuer l'échange.

Terminal

Appareil qui sert à émettre et / ou recevoir des informations.

Utilisation d'un réseau (Terminologie du réseau fixe et mobile)

Possibilité d'émettre ou de recevoir des communications vocales ou des données sur le réseau d'un opérateur.

Verrouillage du terminal (" Simlockage ") (Terminologie du réseau mobile)

Opération par laquelle le terminal a un accès limité à un réseau de téléphonie mobile déterminé, à une offre de service ou à une carte SIM particulière.

Volume de données

Nombre d'octets envoyés et/ou reçus dans le cadre d'un échange de données et pouvant servir de base à la facturation.

WAP (Terminologie du réseau mobile *signifiant Wireless Application Protocol*)

Protocole permettant d'accéder à des sites issus de l'Internet à partir d'un réseau de téléphonie mobile.

Les membres du Conseil national de la consommation, réunis en séance plénière le 1^{er} juillet 2003, ont adopté l'avis à l'unanimité des deux collègues moins deux abstentions pour le collège des consommateurs et usagers.

Rapport du Conseil national de la consommation sur les « sceaux et labels sur Internet »

MANDAT DU CNC

Face à la prolifération de démarches se signalant au public par des sceaux, labels et logos destinés à rassurer le consommateur lorsqu'il procède à des achats sur Internet, le Ministre a décidé la constitution d'un groupe de travail sur les sceaux et les labels sur Internet qui avait pour objet :

- d'examiner les principales initiatives françaises et communautaires visant à apporter des garanties aux consommateurs au moyen de signes de confiance (sceaux, logos, « labels »...),
- de classer les différentes démarches recensées tant au plan national qu'europpéen en fonction des garanties qu'elles apportent,
- d'élaborer un « code de conduite », qui définirait un socle minimum de règles allant au-delà de la réglementation applicable et qui pourrait notamment préciser ce qui est attendu de la part des initiatives dites de « deuxième niveau » (chartes professionnelles ou codes de conduites contrôlés par des auditeurs indépendants),
- enfin de déterminer les modalités de communication les mieux à même d'informer les consommateurs de leurs droits et des garanties effectives offertes par les différents dispositifs.

Les rapporteurs désignés des collèges du CNC ont été Reine-Claude MADER (CLCV) pour le collège des consommateurs et usagers et Marc LOLIVIER (FEVAD) pour le collège des professionnels. Le groupe de travail du Conseil National de la Consommation s'est réuni 10 fois.

CONTEXTE ET SOURCES DE REFERENCE.

1- SOURCES DE REFERENCE

- ✓ Directive 2002/65 du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance des services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE, 87/7/CE et 98/27/CE,
- ✓ Directive 2002/58/CE du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques),
- ✓ Directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (« directive sur le commerce électronique »),
- ✓ Directive 1999/93/CE du 13 décembre 1999 sur un cadre communautaire pour les signatures électroniques,
- ✓ Directive 97/7/CE du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrat à distance,
- ✓ Directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données,
- ✓ Code de la consommation (partie législative), section 2 : ventes de biens et fournitures de prestation de services à distance,
- ✓ Actualités DGCCRF N°152 « Commerce électronique : la DGCCRF veille sur le WEB ».

- ✓ Grille d'évaluation des organismes audités.
- ✓ Recommandations établies par la CNIL.
- ✓ Travaux de la Mission Economie Numérique : Rapport du groupe de travail « l'e-consommateur et la confiance » sur les sceaux et la certification des sites de commerce électronique, bilan d'activité 2002 de la MEN, rapport 2002 du groupe 5 de la MEN
- ✓ Recommandation du conseil relative aux lignes directrices régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique (OCDE)
- ✓ La recommandation de la Commission des Communautés Européennes concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (98/257/CE)
- ✓ un article élaboré pour « Actualité », par la DGCCRF, pour expliquer un certain nombre de points importants sur le « projet de loi pour la confiance dans l'économie numérique »
- ✓ une étude internationale de « Consumers International » sur les achats en ligne de 2001
- ✓ une enquête franco-qubécoise de la CLCV et du réseau de protection du consommateur sur le cyber-commerce en France et au Québec
- ✓ une analyse comparative des différentes initiatives européennes et internationales

CONTEXTE

Dans le cadre de la Mission pour l'Économie Numérique, le groupe de travail « e-consommateur et la confiance » a abordé la protection du consommateur en ligne, en particulier au travers des questions relatives aux sceaux et logos qui se développent sur l'Internet. Le rapport de ce groupe de travail sur cette question a mis en lumière des ambiguïtés dans l'utilisation des sceaux, logos, signes distinctifs ou codes de conduites de la part de certains acteurs du commerce électronique et a mis l'accent sur la nécessité d'une clarification des concepts pour éviter toute confusion dans l'esprit du consommateur. Les professionnels peuvent apporter des garanties au consommateur, en sus de la réglementation applicable. Ils peuvent en informer le consommateur au moyen de signes distinctifs. Ces démarches doivent être sérieuses et loyales et doivent respecter un certain nombre de règles.

Dans la mesure où le consommateur a une certaine réticence à l'égard du commerce électronique, il cherche des repères sûrs pour ses achats sur internet avec des sites marchands (B to C) ; il a besoin de confiance, de transparence pour s'y retrouver au milieu du foisonnement de logos qui se présentent, le plus souvent, comme des démarches perçues comme identiques alors que certaines d'entre elles n'apportent aucune garantie. Pour permettre au consommateur de connaître la réalité des garanties que les marques de confiance lui apportent, et donc le guider en cas d'achats électroniques marchands, le groupe a décidé, avant d'élaborer un ensemble de recommandations, de procéder à un travail approfondi d'auditions et de réflexion à travers la tenue de 10 réunions.

D'emblée, une certaine clarification des termes est apparue d'entrée de jeu nécessaire. Le terme « label » est très souvent utilisé et peut prêter à confusion : il n'a pas la même signification en France où son utilisation est réglementée (dans le secteur agroalimentaire) et dans les autres pays de l'union européenne notamment où il est employé dans son acception anglo-saxonne. Le CNC a constaté qu'il était préférable d'utiliser les termes « marques de confiance » et « sceaux ». Par ailleurs, le CNC s'est accordé sur le fait qu'un logo

d'identification est différent d'un signe de confiance, qu'il ne s'agit que d'un visuel, sans signification particulière, alors que le « sceau » est davantage un « signe de confiance» qui renvoie à une liste d'engagements.

PLAN DU RAPPORT

1- Les expériences nationales

2- Le contexte international

3- La protection des données à caractère personnel, de la vie privée et des mineurs

4- Les catégories existantes

5- la volonté du groupe de travail

6- en conclusion

LES EXPERIENCES NATIONALES

Après avoir mis au point une grille d'évaluation jointe en annexe, le groupe de travail a procédé à l'audition de représentants d'organismes ayant mis en place des initiatives françaises à vocation nationale ou régionale. L'ensemble de ces auditions –9 au total - a mis en évidence de nombreux points sur lesquels le groupe s'est accordé pour fixer un certain nombre de principes préalables à toute démarche de qualité sur internet.

Quatre organismes certificateurs de services, (AFAQ, AUCERT, BVQI, SGS-ICS) s'inscrivant dans le cadre de la loi du 3 juin 1994 sur la certification de services (codifiée aux articles L 115-27 et suivants du code de la consommation), ont été entendus sur la base de la grille d'évaluation citée plus haut. Ils ont élaboré quatre référentiels concernant le commerce électronique publiés au Journal Officiel. Grâce à ces auditions, le CNC s'est accordé à mettre en exergue les points importants suivants:

- L'absence de vérification préalable de conformité à la réglementation n'est pas acceptable.
- La sécurité des consommateurs en termes de fiabilité de l'information doit être assurée. Ainsi, le consommateur doit savoir clairement ce qui est certifié.
- Un système de protection contre l'utilisation abusive du sceau doit exister.
- La non-accessibilité directe à l'intégralité du référentiel pose un problème d'information des consommateurs. L'accessibilité directe à l'intégralité des engagements doit être la règle.
- La coexistence de deux types de certification (B to B et B to C), au sein d'un même organisme constitue un problème réel. Car la certification de sites dans des démarches dites de « B to B » peut s'avérer trompeuse pour le consommateur lorsqu'il y a accès.
- La représentation des consommateurs dans les organismes certificateurs doit être mieux assurée ainsi que la qualification et la compétence des auditeurs qui sont primordiales.
- Des exigences en matière de protection des données personnelles doivent être présentes dans les référentiels.

Trois organismes (LABELSITE, CCI DE NORMANDIE, WEBTRUST) ayant choisi une démarche ne s'inscrivant pas dans le cadre de la certification de services ont été, à leur tour, entendus. Grâce à ces auditions, le CNC a constaté que :

- Des systèmes « d'habilitation » ou de valorisation de la qualité se sont développés pour proposer des réponses moins onéreuses et moins contraignantes que la certification de services aux entreprises et notamment aux PME.
- Les audits de contrôle qui permettent l'attribution des sceaux ou marques de confiance doivent être réalisés par des tiers indépendants et qualifiés du gestionnaire de la procédure pour apporter des garanties suffisantes, la qualité « d'évaluateur » interne au gestionnaire du sceau n'apporte pas ces garanties.
- La participation de consommateurs représentatifs dans les instances de l'organisme doit être nécessairement assurée.
- L'utilisation des termes réservés à la certification peut être de nature à induire en erreur le consommateur. Par conséquent, ils doivent être exclus des processus et des dispositifs qui ne sont pas du domaine de la certification de services.
- Un système de protection contre l'utilisation abusive du sceau est indispensable ainsi qu'une procédure en cas de retrait du sceau.
- Le consommateur doit savoir si le sceau affiché concerne le « B to B » ou le « B to C ».

Deux organismes (AFNOR, FIANET) ont été entendus. Grâce à ces auditions, le CNC a constaté que :

- L'AFNOR a présenté ses travaux relatifs à l'élaboration d'un « référentiel » de bonnes pratiques sur les critères de qualité des sites Web d'e.business. Le but de ces travaux consiste à établir une base de bonnes pratiques et, en conséquence, à identifier les meilleures d'entre elles, pour parvenir à définir une qualité de service destinée aux clients de sites Web d'e.business. Le groupe a relevé la concomitance de ces travaux avec ceux du CNC et a souligné que la terminologie employée pouvait être ambiguë et laisser croire qu'il s'agit de travaux de normalisation proprement dite.
- FIANET, courtier du groupe AXA, propose en fait un système d'assurance pour les commerçants qui n'apporte pas au consommateur de garanties supplémentaires à ce que prévoit la réglementation. Le logo de FIANET qui apparaît sur les sites n'est donc pas une marque de confiance pour le consommateur au sens du présent rapport. Simplement, en cas de litige avec le commerçant, le consommateur pourra être conseillé par l'assureur sur la marche à suivre pour régler son litige.

A la suite de ces auditions, des discussions ont eu lieu sur l'étendue du contrôle.

- Pour le collège consommateurs, la certification d'un site ou son « habilitation » doit s'accompagner du contrôle des moyens mis en œuvre par l'entreprise, qui est derrière le site, pour respecter ses engagements.
- Pour le collège professionnels, l'obligation générale de contrôler a priori les moyens mis en œuvre par l'entreprise est une obligation trop contraignante et difficilement applicable pour les systèmes d'habilitation. Introduire cette exigence augmenterait de façon importante le coût des audits et pénaliserait les petites entreprises qui ne pourraient alors pas accéder à ce type de démarches de qualité.

En tout état de cause, l'étendue du contrôle doit pouvoir être connue du consommateur.

LE CONTEXTE INTERNATIONAL

- **LE CONTEXTE INTERNATIONAL** a été pris en compte par le groupe de travail car il était important de bien l'appréhender. Le groupe a auditionné l'office de protection du consommateur du Québec et a examiné un certain nombre d'initiatives comme celles de l'OCDE, du GBDE.

Le Canada et le témoignage de l'Office de protection du consommateur du Québec

L'Office de protection du consommateur, qui dépend du gouvernement du Québec a été entendu par le groupe de travail. Après avoir rappelé que les principes canadiens de protection du consommateur en matière de commerce électronique sont largement fondés sur les principes adoptés par l'OCDE, les représentants de l'office ont indiqué qu'en 1998 le gouvernement du Québec a demandé qu'un programme de certification volontaire des entreprises soit développé afin d'assurer la protection des consommateurs ainsi que des programmes d'information à leur attention.

Par ailleurs, un point sur la situation au Canada a été présenté au groupe. Il ressort de cette audition que ce pays a décidé en 2000 de rédiger un code de conduite qui fixerait, de façon claire et simple, les exigences auxquelles seraient tenues les entreprises, qui, sur la base du volontariat, accepteraient de répondre aux principes canadiens de protection du consommateur. Deux difficultés sont apparues au cours des travaux : d'une part, la divergence des intérêts entre consommateurs et entreprises et, d'autre part, pour les entreprises, la crainte que ce code de conduite ne devienne une base de réglementation gouvernementale à plus ou moins long terme. Le groupe de travail a donné son approbation de principe au « code de pratiques pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique » en tant que modèle de mécanisme de protection efficace du consommateur en janvier 2003. Une étude de faisabilité est menée actuellement par deux associations de consommateurs. Une fois achevée, il semble qu'elle ne sera pas, pour autant, gage de l'application du code.

Statistiquement, le commerce électronique, ou plutôt les achats sur Internet, sont relativement développés au Canada, puisque 42 % des internautes canadiens ont déjà fait des achats sur Internet. Le Gouvernement canadien s'est fixé comme objectif, non seulement de développer un code de conduite mais aussi d'en faire une norme canadienne qui serait accréditée par le système canadien des normes, avec la participation nominative du Bureau de la normalisation du Québec. Cette norme devait être soumise à l'ISO avec l'appui du Comité en matière de politique de consommation (COPOLCO). Les difficultés et retard dans la détermination du code de conduite ont fait, cependant, que le travail du comité de normalisation s'est trouvé arrêté après seulement quelques réunions.

C'est pourquoi il serait souhaitable que le Québec et le Canada puissent travailler avec le Comité européen de normalisation, notamment en visant à l'internationalisation des codes de pratiques et, si possible, des normes en matière de protection du consommateur. La reconnaissance d'une norme à l'échelle internationale ne pouvant être obtenue que dans le cadre de l'ISO, semble actuellement, assez difficile, compte tenu du fait que les travaux n'avancent pas dans ce cadre.

D'une façon plus générale, la sensibilisation des consommateurs aux signes de confiance, normes ou standards, est presque inexistante au Canada.

Les lignes directrices de l'OCDE.

Une présentation des grandes lignes directrices sur le commerce électronique de l'OCDE (jointes en annexe) a été faite par le rapporteur du collège consommateurs. Emises pour la

première fois en 1999, elles ont, en partie, été reprises dans la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (« directive sur le commerce électronique »). Cette directive établit notamment un certain nombre de critères pour la protection des consommateurs dans le secteur du commerce électronique. Il existe un Comité de la protection des consommateurs, au sein de l'OCDE, qui évalue la mise en œuvre de ces lignes directrices et doit rendre prochainement un rapport sur ce sujet.

Les lignes directrices du GBDE

Le Global Business Dialogue, qui rassemble des représentants d'entreprises à travers le monde, a travaillé sur les sceaux de qualité ainsi que sur les systèmes de résolution extrajudiciaire des litiges dans le commerce électronique et a élaboré un ensemble de critères de qualité pour les sites de commerce électronique.

Les rapporteurs se sont livrés à une analyse approfondie des règles fixées par le Global Business Dialogue (GBDE) pour les marques de confiance dans le commerce électronique et ont élaboré un tableau comparatif de ces principes et de ceux du projet « e-confiance », présenté en annexe. Ces deux cadres développent des recommandations à destination des gestionnaires de marques de confiance sans établir de référentiel détaillé ni de cadre très strict.

- **LE CONTEXTE EUROPEEN** a, de même, été pris en compte par le groupe de travail. Le groupe a donc auditionné un représentant de la commission européenne et a, par ailleurs, examiné un certain nombre d'initiatives comme celles d'EURO-LABEL et de WEB TRADER CODE.

La commission européenne et l'initiative « e-confiance ».

Un représentant de la commission européenne a été entendu par le groupe. Il a expliqué que la commission, face au risque de prolifération de sceaux et constatant qu'il y avait une confusion chez les consommateurs sur le contenu, la valeur et la fiabilité de ceux-ci, a décidé en 2001 de mener une réflexion avec les professionnels (UNICE) et les organisations de consommateurs (BEUC) pour mettre en place le projet « e-confiance ». Une liste de critères a été dressée par ces deux parties car il ne s'agissait pas pour la commission de produire « un label » de plus au niveau européen mais d'avoir un système qui permettrait de comparer tout ce qui existait déjà ou qui serait mis en place par rapport à une liste de critères européens afin de vérifier si tel ou tel système était fiable. La série de critères de « e-confiance » peut être consultée sur les sites suivants : <http://econfidence.jrc.it>, www.beuc.org, www.unice.org .

La mise en route de ce projet doit s'appuyer sur le contrôle d'une tierce partie indépendante qui attesterait que les sceaux concernés sont conformes aux critères définis ; tout le système doit faire l'objet d'une vérification par un comité au niveau européen. Mais ce point rend les choses compliquées et retarde la mise en route du projet car, les professionnels ne souhaitant pas payer le contrôle prévu, la commission n'envisage pas d'attribuer de l'argent à un système dont elle ne connaît pas l'efficacité de la réalisation et la durée d'existence.

Dans ces conditions, la commission prépare une recommandation sur la base de ces critères mais n'a pas l'intention de réglementer en rendant obligatoire ce projet par directive ou règlement. Pour la commission, il ne s'agit pas de créer un label européen de plus qui s'ajouterait aux logos existants mais de recommander aux gestionnaires de sceaux de se conformer à la liste de critères. Se pose néanmoins le problème de l'articulation entre toutes les initiatives existantes pour que soient vraiment établis des engagements de qualité

compréhensibles par le consommateur et pour qu'ils soient vraiment un élément de confiance et de sécurité.

D'autres démarches européennes existent :

La démarche « EUROLABEL » est un code européen appliqué par 6 pays, au sein d'Euro-commerce : l'Italie, l'Espagne, la France, l'Allemagne, la Norvège et l'Autriche. Ce code vise à garantir un minimum de protections qui doivent nécessairement figurer dans chacun des systèmes partenaires du dispositif. Il s'agit d'une marque qui chapeaute les systèmes nationaux d'habilitation des pays et qui implique la reconnaissance mutuelle des pays concernés. Le logo « EURO-LABEL » indique au consommateur, quelle que soit sa nationalité, qu'il entre dans un périmètre de « commerce sûr » puisque tous les sites adhérents ont été habilités par les membres d'EURO LABEL, ont été audités par des auditeurs indépendants et peuvent répondre à un certain niveau de confiance, avec des garanties uniformes.

La démarche du « WEBTRADERCODE » est une démarche initiée par des associations de consommateurs et soutenue financièrement par la Commission européenne qui avait décidé de prendre des initiatives pour favoriser l'économie numérique et plus spécialement le commerce « B to C ». Sept organisations nationales de consommateurs de l'Union européenne (l'Espagne, l'Italie, le Portugal, l'Angleterre, la Belgique, la France et la Suisse) ont travaillé à la mise en place d'un système d'harmonisation maximale entre les pays membres, reprenant les points les plus protecteurs pour les consommateurs dans chacun des pays concernés et éventuellement certaines avancées en matière de règlements des litiges. En France, la CLCV qui avait audité 774 entreprises, a finalement dû renoncer à gérer ce dispositif faute de moyens et d'engagements de la part des professionnels. Face à la difficulté de financer le sceau, il en a été de même en Angleterre, après une période d'expérimentation plus longue et bien que de nombreux sites aient obtenu le logo.

L'existence d'initiatives européennes a montré que les travaux du groupe étaient d'actualité et qu'il y avait des problématiques communes. Il est apparu que les travaux nationaux pourraient nourrir la réflexion au niveau européen. La Commission a indiqué ne pas vouloir réglementer le contenu des codes de conduite. Elle a précisé que si une réglementation communautaire voyait le jour, elle ne pourrait être, par exemple, que sous la forme : "s'il existe une marque de confiance, elle doit répondre au minimum aux recommandations suivantes ...". Cette position apparaît cohérente avec les réflexions du CNC dont l'objectif n'est pas de conduire à une réglementation nationale mais d'établir un socle commun minimal pour toutes les démarches volontaires. Il est, en effet, exclu de pénaliser les entreprises françaises qui évoluent dans un contexte mondial.

LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL, DE LA VIE PRIVEE ET DES MINEURS

L'audition de la CNIL a mis en évidence l'importance de son action. Même si la loi du 6 janvier 1978 ne donne aucune compétence à la CNIL pour délivrer un sceau permettant d'attester d'une conformité à la législation en matière de protection des données personnelles, la CNIL considère qu'elle a un devoir de conseil qui résulte de l'article 6 de la loi de 1978. Aussi, face à la multiplication des logos, la CNIL a estimé essentiel de clarifier la situation en établissant une liste de règles ou critères en matière de protection des données personnelles que devraient respecter les sites se prévalant de « signes de confiance ».

Elle souhaite vérifier si ses préconisations relatives à la protection des données personnelles et de la vie privée sur un site web figurent bien dans les démarches de qualité qui se présentent comme telles au consommateur au moyen de marques de confiance. Un document reprenant ces exigences est joint en annexe au rapport.

Enfin, la CNIL s'interroge sur une compétence nouvelle qui pourrait lui être donnée par une nouvelle loi : la délivrance d'un « label » sur la base de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Cette toute nouvelle compétence ne serait exercée par la CNIL qu'à condition de disposer des moyens nécessaires pour y parvenir.

Le groupe s'est accordé sur la nécessité de la saisine préalable de la CNIL par tout gestionnaire de sceau pour les règles concernant la protection des données personnelles, et sur la nécessité pour le professionnel de tenir compte de l'avis rendu.

La protection des mineurs est apparue aux membres du groupe comme un élément important qui doit être pris en compte par les marques de confiance. Celles-ci doivent intégrer dans leur corps de règles des dispositions sur les précautions devant être prises par les sites dans leur relation avec les mineurs : protection des données personnelles, prospection, contenu du site, nature des liens...

LES CATEGORIES EXISTANTES

Au vu de toutes les auditions et des différents problèmes soulevés par celles-ci, le CNC a délimité le champ de sa réflexion en constatant qu'il existe différentes voies pour garantir à l'internaute une marque de confiance sérieuse. Le groupe a souligné l'importance de la certification de services qui ne saurait être remise en cause mais n'a pas exclu d'autres démarches à condition qu'elles apportent, elles aussi, des garanties adaptées aux exigences des consommateurs.

Le CNC a souligné l'importance du niveau des garanties apportées au consommateur, quelle que soit la nature de la démarche. Il a aussi rappelé que sa réflexion au sein du groupe s'attachait aux démarches dites de « B to C », les sites de « B to B » et de vente aux enchères relevant de problématiques différentes.

Ainsi, le groupe a pu établir qu'au lieu d'un classement en 3 niveaux, il convenait de distinguer deux catégories de démarches :

- **Les démarches sérieuses** : elles peuvent être de nature différente :
- il peut s'agir de certification de services,
- il peut s'agir de chartes/codes contrôlés par des auditeurs (indépendants et compétents).

Ces dispositifs sont mis en place par les gestionnaires (ou « habilitateurs ») des marques de confiance. Il ne doit exister aucune confusion dans l'esprit du consommateur sur la nature de la démarche. La clarté est indispensable : c'est soit de la certification de services, soit une démarche d'attribution d'une marque de confiance conforme à l'avis. En tout état de cause, le respect de la réglementation est un préalable et il doit exister des "plus" qualitatifs allant au-delà de la réglementation qui constituent le corps de règles. Par ailleurs, le contrôle de ces 2 points par un tiers indépendant et compétent doit être assuré.

Les autres démarches dites d'auto-proclamation : elles contribuent à rendre floue la perception du consommateur des marques de confiance sur Internet. Ces auto-proclamations feront l'objet de contrôles réguliers pour vérifier le contenu des allégations présentées au consommateur, et sanctionner tout manquement.

LA VOLONTE DU GROUPE DE TRAVAIL

Partant du constat simple que la prolifération des sceaux est inacceptable et dommageable pour les consommateurs, le groupe s'est accordé sur les points suivants :

- ne pas remettre en cause la procédure de certification de services qui reste, en France, à ce jour la seule démarche officielle de qualité pour les services,
- ne pas créer ni encourager par ses travaux, une marque de confiance de plus,
- ne pas créer un « référentiel » de plus ou un code de conduite ou un « label de labels »,
- ne pas créer une réglementation de plus,
- fixer des règles qui pourraient servir de base de travail aux gestionnaires de sceaux ou « habilitateurs ».
- donner des règles du jeu claires pour tous les acteurs

Les règles et engagements fixés dans l'avis sous forme de recommandations seront connus de tous. Ils feront l'objet d'une publicité au BOCCRF et sur le site du MINEFI et seront communiqués à la Mission pour l'Economie Numérique qui pourra en assurer la diffusion. Ils seront donc plus faciles à appliquer et à contrôler et tout manquement éventuel pourra donner lieu à des suites contentieuses. Par ailleurs, ils pourront, le cas échéant, servir de référence au juge.

EN CONCLUSION

La rédaction de l'avis sous forme de recommandations - précises et d'un haut niveau d'exigence- est apparue comme la solution la plus adaptée à la problématique examinée par le groupe. Une marque de confiance, pour être crédible et utile pour le consommateur, doit à minima respecter le contenu de l'avis qui suit.

Avis du Conseil national de la consommation sur les Sceaux et Labels sur Internet

A la suite du mandat proposé par le secrétaire d'Etat à la Consommation, un groupe de travail du CNC a été constitué, chargé d'examiner le développement et la qualité des signes de confiance destinés aux sites marchands sur Internet, et sur cette base, de définir un socle minimal de règles devant être respecté dans le cadre de ces démarches. Cet avis ne saurait remettre en cause le système de certification avec toutes les exigences qu'il comporte, et notamment la conformité à la norme NF- EN 45011.

Ayant examiné l'ensemble des initiatives significatives existant actuellement en France (dans le domaine de la certification de services et d'autres démarches volontaires), et en tenant compte des travaux menés au niveau européen et international, le groupe de travail a établi un ensemble de recommandations constituant un socle minimal d'exigences. Celui-ci concerne les dispositifs de valorisation pris par les professionnels, qu'ils se placent dans une démarche de certification, avec toutes les garanties que celle-ci apporte aux consommateurs de par son encadrement législatif et réglementaire, ou dans une démarche d'habilitation s'inscrivant hors de ce cadre.

Pour éviter toute confusion à l'égard des consommateurs, le CNC appelle les professionnels à ne pas se référer à la conformité à ces recommandations dans leur communication publique relative à leur marque de confiance, mais à les utiliser comme un élément d'évaluation à usage interne.

Compte-tenu de ces différents éléments, le CNC recommande que tout système de valorisation fondé sur l'utilisation d'une marque de confiance spécifique (certification et habilitation) et destiné à s'appliquer à des sites marchands s'adressant aux consommateurs réponde au minimum aux exigences suivantes :

1/ L'engagement du respect de la réglementation en matière de vente à distance et de commerce électronique doit être un préalable à l'obtention d'une marque de confiance délivrée par un système d'habilitation. Ceci implique que les contrôles nécessaires soient exercés par le système d'habilitation concernant le respect de cet engagement. Ces contrôles doivent porter sur le site mais également sur l'(les)entreprise(s) responsable (s) du site marchand.

Toute nouvelle réglementation doit être prise en compte dès son entrée en vigueur.

2/ Indépendamment du respect de la réglementation en matière de vente à distance en ligne, les règles édictées par le système d'habilitation ou de certification doivent répondre aux exigences minimales suivantes :

- apporter une valeur ajoutée par rapport à la réglementation,
- être susceptibles d'évoluer, en fonction de l'évolution de la réglementation.

Le système doit :

- être accessible aux entreprises qui répondent aux critères objectifs définis par le gestionnaire du système, sans discrimination ;
- prévoir des contrôles réguliers par tierce partie de l'ensemble des règles (réglementation et garanties supplémentaires).

3/ Les règles prévues pour l'obtention de la marque de confiance doivent porter au minimum sur chacun des champs suivants :

- l'information claire et accessible du consommateur sur
 - l'entreprise
 - les conditions générales de vente
 - les produits et services vendus
 - la politique en matière de protection des données à caractère personnel
 - la politique en matière de sécurisation
- les conditions de vente
- le processus de passation de commande
- les conditions de livraison
- la protection de la vie privée
- la protection des mineurs / enfants
- la sécurisation des données et des paiements
- la gestion des litiges

4/ Des règles de transparence doivent être respectées :

- sur l'identité du gestionnaire du sceau et sa domiciliation
- sur la nature de la démarche (certification, habilitation, ...)
- sur les modalités d'attribution, notamment sur la qualité de l'auditeur (auditeur accrédité ou non, et si oui, par quel organisme)
- sur la nature du sceau : B to C, sécurisation des paiements, assurance, etc
- sur les règles et la nature des points contrôlés qui doivent être facilement accessibles par le consommateur à partir du site affichant la marque de confiance
- sur l'étendue du contrôle réalisé (portant sur le site et/ou sur l'entreprise)
- sur l'indication du millésime et son corollaire, la date du dernier contrôle, qui constituent une garantie pour le consommateur
- sur l'indication de l'existence d'une procédure de gestion des litiges et des réclamations internes.

5/ Les règles concernant la protection des données à caractère personnel doivent faire l'objet d'une consultation préalable auprès de l'autorité compétente (en France : la CNIL); le gestionnaire du sceau doit tenir compte de l'avis rendu.

6/ Des contrôles effectifs et réguliers doivent être prévus par le gestionnaire du sceau afin de s'assurer que le site répond aux critères nécessaires à l'obtention du sceau. L'intervention d'auditeurs qualifiés est, à cet égard, indispensable. Aucun renouvellement du sceau ne peut être accordé sans qu'ait été au préalable réalisé un contrôle dans les conditions précédemment établies.

7/ Pour la délivrance, le renouvellement et le retrait du sceau, le gestionnaire de la marque de confiance doit avoir mis en place une instance spécifique présentant des garanties d'indépendance et de compétence suffisantes en particulier par le biais de la représentation d'une ou plusieurs associations de consommateurs agréées.

8/ Le responsable du site marchand doit mettre en place des procédures de gestion des litiges gratuites et efficaces. Le gestionnaire du sceau doit pouvoir être facilement saisi par le consommateur de toute réclamation concernant le respect des règles permettant la délivrance du sceau, il doit proposer un système de médiation gratuit visant à faciliter les procédures de réclamations.

9/ Une procédure de retrait doit être mise en place comportant des moyens effectifs nécessaires à sa mise en oeuvre. Le gestionnaire fait figurer sur son site la liste à jour des entreprises habilitées. Il doit, par ailleurs, mettre en œuvre les moyens nécessaires pour se prémunir contre une utilisation abusive du sceau, y compris le cas échéant en engageant des poursuites judiciaires.

Le CNC estime nécessaire de se réunir dans un an pour examiner l'évolution de la situation et vérifier la prise en compte de ces recommandations.

Les membres du Conseil national de la consommation, réunis en séance plénière le 10 juillet 2003 ont adopté l'avis à l'unanimité des deux collègues.